

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT PELAYANAN DI KANTOR UPTD PENDAPATAN DAERAH KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
S1 Administrasi Negara di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



OLEH :

FINA ERFIYANTI
NIM. 10975005731

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2013**

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah, Sang Khalik dan makhlukNYA, Maharaja dari segala raja. Rabbnya semua alam semesta, Sang Cahaya atas segala cahaya, yang kasih sayangnya melebihi Maryam terhadap Isa. Hanya Dialah Yang Wujud, Yang Baqo, dan atas perkenan-Nya pula sezarroh kuasanya-Nya ini dinisbikan dari ketiadaan, sebagai pujian, pembelajaran, dan menjadi suatu ruas jalan penghambatan bagi diri ini, seseorang yang baru memulai mencoba mengenali hakikat makhluk pada dirinya, demi untuk mengenal Khlik-Nya.

Salam kemulian bagi kekasih-Nya, yang hanya baginya seorang semua diwujudkan dari ketiadaan, sang cermin dari maha raja cahaya, sang senyum dari yang maha penyayang. Kekasih dari semua pecinta, Rasulullah Muhammad SAW, pembimbing bagi siapa yang mencarinya.

Puji syukur penulis kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul *“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT PELAYANAN DI KANTOR UPTD PENDAPATAN DAERAH KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS (Dalam Study Kasus Pembayaran PBB).”*

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pembimbing skripsi saya Bapak **Dony Martias, SE, MM** atas ketidak sempurnaan karya ini. Walau demikian, disela-sela kesibukan Bapak yang

banyak, tetap bersedia saya repotkan dan tetap membimbing saya dengan sepenuh hati.

Buat Bapak **DR. Mahendra Romus SP M.Ec** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Bapak **Afrizal, S.Sos, M.Si** selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara dan Bapak **Rusdi, S.Sos, MA** selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara, dan seluruh Dosen Pengajar yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan saya kesempatan untuk mendapatkan gelar sarjana. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada saya semoga apa yang telah Bapak dan Ibu berikan mendapatkan ridho dari Allah SWT, Amin y Rabb.

Terima kasih dan tersayang bagi orang-orang yang memberikan saya motivasi untuk berjuang dalam menggapai cita-cita, yaitu:

1. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang tidak pernah lelah dan menyerah untuk mendorong dan memperhatikan saya mulai dari ayunan hingga saat ini yaitu **Alm. Akhyar** (Papa) dan **Jauharatun Nafisah** (Mama). Do'a dan Jasa mu kan selalu menemani perjalanan hidup dan mati ku, terimakasih atas do'a, kesabaran dan ketabahan menunggu harapan saya dan mereka. Saya sayang mama dan papa.
2. Buat kakak ku tersayang **VIVI ELFIRA** yang tidak henti-hentinya memberikan support, dukungan , serta motivasi kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

3. Bapak Zulkifli Selaku Kepala UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau, dan Bapak ibuk pegawai kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau terima kasih telah memberi saya kesempatan untuk mengadakan penelitian di Kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau.
4. Terima kasih buat sahabat-sahabat seperjuangan yang selalu membantu baik dalam hal motivasi dan kepeduliannya, Arnila Wardani, Liati, Yuni Sara, Bima Pratomo, Rahman Taufik, Muhammad Aryadi, Rika Mayasari, Sri wahyuningsih, Maulana dan kawan-kawan seperjuangan Administrasi Lokal A, Angkatan 2009. Terus berjuang dan gapailah cita-cita yang telah diharapkan oleh mu dan keluarga mu.
5. Makasih banyak buat teman seperjuanganku, Vifira Rambe, Titin Novita, Friska Aulia, Pipin Suryani, Bg Okka, teman kost ku, adex ayu dan ica juga kag gia mustika , dan juga teman-teman KKN Alid, Irma, Yudi, Ikmal, Hardy, Trisna, Airil, dan Lisa yang telah memeberikan saran, motivasi, kritikan, masukan, dan diskusi serta suka dan duka yang saya lalui selama pembuatan skripsi ini.
6. Makasih juga khususnya buat yang tersayang Bang Ono Yendri Onaldo yang mana telah memberikan semangat dan motivasi sehingga penulis jadi lebih bersemangat menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa didalam penulisan skripsi ini, masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Akhirnya kepada Allah yang Maha Kuasa penulis serahkan, karena Dialah yang Maha Sempurna dan Maha Besar, dan

semoga skripsi ini bias bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca serta menjadi rujukan atau referensi bagi yang melakukan penelitian dalam hal yang sama.

Pekanbaru, 15 Januari 2013

Fina Erfiyanti

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT PELAYANAN DI KANTOR UPTD PENDAPATAN DAERAH KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS

(Dalam Study Kasus Pembayaran PBB)

Oleh : Fina Erfiyanti

Penelitian ini dilakukan di kantor UPTD Dinas pendapatan Daerah Kecamatan Mandau. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor- faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan di kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Ada pun populasi yang dijadikan sampel berjumlah 100 responden, data yang digunakan data primer dan data sekunder. Metode statistik yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan melakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas data dengan tabel normal p-p plot untuk mengetahui distribusi data, uji multikolinearitas dengan menggunakan Variance Inflation Factor dan Tolerance untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel independend dalam model regresi yang dipakai, pengujian dengan nilai D-W untuk mendeteksi ada tidaknya Autokorelasi, pengujian dengan uji scatterplot untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas . Nilai R square untuk melihat koefisien determinasi, uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara serentak variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji T digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial atau sendiri-sendiri variabel Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsivess (X3), Assurance (X4), Emphaty(X5) berpengaruh terhadap tingkat pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara signifikan variabel Reliability, Responsivess, Emphaty berpangaruh tingkat pelayanan, hal itu dapat dilihat dengan tingkat signifikan $0,00 < 0,05$ masing-masing variabel sebesar 0.003, 0.002, 0.004 $< 0,05$ sedangkan variabel tangibles dan assurance 0,506, 0,881 $> 0,005$, Dari hasil penelitian juga diperoleh keofisien determinasi dengan nilai 0,570 atau 57 % yang berarti bahwa perubahan tingkat pelayanan dapat ditentukan oleh tangibles, reliability, responsive,assurance, emphaty 57 % sedangkan 43 % sisanya merupakan varians yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Tangibles, Reliability, Responsive, Assurance, Emphaty

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	
.....	i
KATA PENGANTAR	
.....	ii
DAFTAR ISI	
.....	vi
DAFTAR TABEL	
.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	
.....	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	
1	
1.2. Rumusan Masalah	
14	
1.3. Tujuan Penelitian	
14	
1.4. Manfaat Penelitian	
15	
1.4. Sistematika	
15	

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1. Konsep Pelayanan	
17	

A.Kualitas Pelayanan Publik.....	28
B.Pelayanan yang Berkualitas.....	29
C.Kriteria Kualitas Pelayanan.....	31
D.Strategi Mengadopsi dan Mengelola Pelayanan Publik.....	33
E.Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	34
F.Faktor –Faktor Tingkat Kualitas Pelayanan.....	38
G. Pajak Bumi dan Bangunan.....	39
2.2 . Variabel Penelitian	42
2.3. Konsep Operasional	42
2.4.Kerangka Berfikir	48
2.5. Hipotesis.....	49

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	50
3.2.Jenis dan Sumber Data	50
3.3 Populasi dan Sampel.....	51

3.3. Teknik Pengumpulan Data	52
3.4. Analisa Regresi Berganda	53
3.5. Analisis Data	54

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1. Keadaan Geografis	61
4.1.1. Pemerintah	61
4.1.2. Ekonomi	62
4.1.3. Hasil Bumi	63
4.1.4. Fasilitas dan Infrastruktur	64
4.2. Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau	65
4.2.1. Deskripsi Umum Tentang Ruang Lingkup Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau	65
4.2.2. Struktur Organisasi Unit Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau	69
4.2.3. Uraian Tugas (Job description) bagian/unit kerja dinas pendapatan Daerah Kecamatan Mandau	70
Struktur Organisasi	74

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Restoran di Kecamatan Mandau	75
5.2 Pembahasan.....	90
5.3. Upaya yang dilakukan Oleh UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau.....	92
5. 4 Analisa Data.....	94
5.5 Analisis Regresi Berganda	97

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan	111
6.2. Saran	116

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel Data Sarana dan Prasarana di Kantor UPTD Pendapatan Daerah..	6
Tabel 2 Tabel Data tabel profil pegawai bersama pendidikan terakhir yang ada di kantor UPTD Pendapatan Kecamatan Mandau.....	10
Tabel 3 Tabel Defenisi Operasional Variabel	43
Tabel 4 Tabel Jumlah wajib pajak pembayaran PBB dalam kurun waktu 4 tahun terahir.....	51
Tabel 5 Tabel Tanggapan Responden Tentang Tingkat Pelayanan di Kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau	75
Tabel 6 Tabel Tanggapan Responden Tentang Faktor Tangibles (Bukti Fisik) ...	78
Tabel 7 Tabel Tanggapan Responden Tentang Faktor Reliability (Keandalan)...	81
Tabel 8 Tabel Tanggapan Responden Tentang Faktor Responsivess (Ketanggapan.....	84
Tabel 9 Tabel Tanggapan Responden Tentang Faktor Assurance (Jaminan).....	86
Tabel 10 Tabel Tanggapan Responden Tentang Faktor Emphaty (Perhatian)	88
Tabel 11 Tabel Rekapitulasi Keseluruhan Questioner	91
Tabel 12 Tabel Rekapitulasi hasil validitas	95
Tabel 13 Tabel Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	97
Tabel 14 Tabel Hasil Analisa Regresi Penerimaan Pajak Terhadap Varibel Bebas	98
Tabel 15 Tabel Uji Multikolinearitas Coefisien.....	102
Tabel 16 Tabel Uji Autokorelasi.....	103
Tabel 17 Tabel Koefisien Determinasi.....	105
Tabel 18 Tabel Uji F.....	105
Tabel 19 Tabel Uji t.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Mekanisme SOP pembayaran PBB yang ada di Kantor UPTD Pendapatan .

Gambar 2 : Rangkaian Proses Pendaftaran dan pembayaran pajak PBB di Kantor UPTD Pendapatan Daerah

Gambar 3 : Uji Normalitas

Gambar 4 : Uji Heterokedastisitas

BAB I PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Otonomi Daerah memberikan kewenangan yang luas kepada Daerah sebagaimana dinyatakan dalam UU No.32 tahun 2004 tentang Pemerintahan di Daerah. Hal ini juga mengakibatkan perubahan paradigma dari pendekatan pemerintahan bergeser ke pendekatan pelayanan masyarakat. Pemberian otonomi merupakan suatu kewajiban dari pada suatu hak dan Pemerintah Daerah wajib menyelenggarakan urusan kewenangan yang benar-benar berorientasi memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Untuk itu Pemerintah Pusat lebih serius lagi mengusahakan lagi bagaimana agar pelayanan publik dapat diselenggarakan secara bertanggung jawab di Daerah. Berlakunya undang-undang tentang Pemerintahan Daerah telah terjadi berbagai perubahan mendasar dalam pengaturan pemerintahan daerah di Indonesia.

Tujuan utama dari pengaturan tersebut adalah untuk memberdayakan pemerintahan Daerah agar mampu menjalankan tugas pokok dan fungsinya secara ekonomis, efektif, efisien, dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public service*). Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah juga didukung oleh Instruksi Presiden No. 5 Tahun 2004 Tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi. Maka dibentuklah Unit Pelayanan Terpadu atau dengan kata lain Unit Pelayanan Teknis Dinas di Daerah untuk mewadahi beberapa pelayanan kepada masyarakat yang

sebelumnya tersebar di beberapa unit kerja dan memperpendek alur Birokrasi yang riskan dalam pungutan liar.

Sejalan dengan hal itu, pemerintah menerbitkan Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menggantikan Keputusan MENPAN Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Umum, dengan maksud untuk lebih memperjelas dan menyesuaikan dengan tuntutan dan praktek penyelenggaraan pelayanan publik saat ini agar terwujud kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

UPTD Pendapatan Daerah menurut Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 18 Tahun 2005 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis pasal 17 ayat 2 UPTD adalah Unsur Pelaksanaan Teknis Dinas Operasional Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Bengkalis pasal 37 Ayat 3 UPTD dipimpin oleh seorang Kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas dan secara operasional berkoordinasi dengan camat.

Keberadaan Unit Pelayanan Terpadu memerlukan berbagai kajian dan pertimbangan karena secara otomatis merubah sistem, pengorganisasian, dan SDM yang sudah ada. Dalam Undang-Undang Kepegawaian No. 43 Tahun 1999 dikemukakan bahwa Kedudukan Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugasnya yang tertuang dalam pasal 3 ayat 1 yang berbunyi “Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas

untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional,jujur,adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan.

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Peranan pemerintah memang mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berkembang. Perubahan apapun yang terjadi terhadap peranan pemerintah pada dasarnya tidak merubah fungsi pemerintah sebagai pelayan publik atau masyarakat. Karena itu pula, pegawai pemerintah atau Pegawai Negeri Sipil (PNS) disebut *civil servant* atau *public service* (pelayan publik).

Oleh sebab itu pemerintah sebagai pelayan publik harus lebih mampu untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada rakyat, sehingga kontribusi bagi perkembangan adalah terciptanya rasa kepercayaan kepada pemerintah akan meningkat.

Berdasarkan Peraturan Daerah No.10 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah, Pemerintah Kabupaten Bengkalis telah membentuk Tata Kerja badan pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkalis. Selanjutnya Peraturan Bupati Bengkalis Nop.29 tahun 2009 tentang Pelimpahan Wewenang Pelayanan Perizinan dan non Perizinan kepada badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkalis, hal tersebut dimaksudkan dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan publik bagi penyelenggaraan

untuk tercapainya tertib administrasi secara terpadu, terkoordinasi dan berkesinambungan dan meningkatkan pelayanan yang efektif dalam rangka pelayanan yang cepat, terarah, transparan dan pasti kepada masyarakat.

Dalam hidup berbangsa dan bernegara, masyarakat Indonesia harus memberikan upaya timbal balik dari pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah. Kemudian disisi lain pemerintah harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakatnya dalam memberikan pelayanan public, khususnya pada lembaga pemerintah dalam wadah yang kecil seperti unit pelaksanaan teknis di Daerah.

Sekarang ini pelaksanaan yang terjadi di UPTD itu sendiri kurang berjalan optimal. Banyak terjadi kendala-kendala dilapangan, oleh karena itu pemerintah khususnya pemerintah daerah harus lebih peka terhadap apa yang menjadi kebutuhan lembaga pemerintahan yang ada di daerah tersebut demi mewujudkan pemerintah yang baik (*Good Governance*). Adanya hubungan timbal balik yang baik maka pelayanan yang dihasilkan pun akan baik juga.

Namun dalam kenyataannya masih terdapat hubungan timbal balik yang kurang komprehensif seperti dikantor pendapatan daerah yang ada di kecamatan Mandau. Minimnya sarana dan prasarana menunjang kurangnya tingkat pelayanan yang diberikan kantor pendapatan kepada masyarakatnya.

UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau merupakan Unit Pelaksana dari Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis yang juga memiliki kedudukan, tugas, dan fungsi yang sama dengan Dinas Pendapatan

Daerah Kabupaten Bengkalis berdasarkan Peraturan Daerah Bengkalis No. 18 Tahun 2005.

Lingkungan kerja merupakan suatu kondisi kerja dimana karyawan berhubungan dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari. Apabila lingkungan kerja baik maka pegawai akan lebih semangat untuk bekerja begitu juga sebaliknya jika lingkungan kerja buruk maka akan mengakibatkan penurunan semangat kerja pegawai itu sendiri.

Dalam hal ini lingkungan kerja meliputi kondisi tempat kerja ,perlengkapan fasilitas yang mendukung terlaksanannya suatu pekerjaan, profesionalitas pegawai dan kelengkapan ATK yang tersedia.

Berikut adalah data tabel lingkungan kerja dan fasilitas yang tersedia pada Unit Pelaksanaan Teknis Pendapatan Dinas (UPTD) Pendapatan Daerah di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis pada tahun 2011-2012.

Tabel I. Data sarana dan prasarana di Kantor UPTD Pendapatan Daerah Kec. Mandau

NO.	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Jumlah yang rusak	Jumlah yang tersedia
1.	Meja	22 buah	-	Tetap
2.	Kursi tunggu + sofa	$20 + 2 = 22$ buah	10 buah	12 buah
3.	AC	6 buah	4 buah	2 buah
4.	Komputer	5 buah	2 buah	3 buah

5.	Printer	8 buah	5 buah	3 buah
6.	Mesin fotocopy	1 unit	1 unit	-
7.	Mesin Fax	1 unit	-	1 unit
8.	Bangunan	4 ruang	-	Tetap

Sumber : Kantor UPTD Pendapatan Daerah Kec. Mandau

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa keadaan lingkungan kerja di kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Pendapatan di kecamatan Mandau khususnya kurang mendukung semangat kerja pegawainya. Dengan jumlah sarana dan prasarana yang tersedia yang kurang dari jumlah pegawai yang ada di kantor UPTD Pendapatan tersebut, membuat semangat kerja pegawai menjadi menurun.

Lingkungan kerja di kantor UPTD itu sendiri tidak lah besar, di karenakan UPTD Pendapatan Daerah Mandau merupakan suatu unit perpanjangan tangan Daerah dari Kabupaten Bengkalis. Ruang kantor yang hanya berukuran 10 x 12 memiliki 4 ruangan yakni 1 buah ruangan kepala kantor, 1 buah ruangan Administrasi dan ruangan Bendahara, dan satu buah lagi ruangan PBB dan selebihnya ruang tunggu.

Dengan jumlah sarana dan prasarana yang tersedia di ruangan mereka, tentunya membuat pegawai ataupun karyawan banyak yang bermalas-malasan dan tidak melaksanakan pekerjaannya dengan baik, karena menurut mereka masih ada pegawai yang lain yang mampu untuk mengerjakannya.

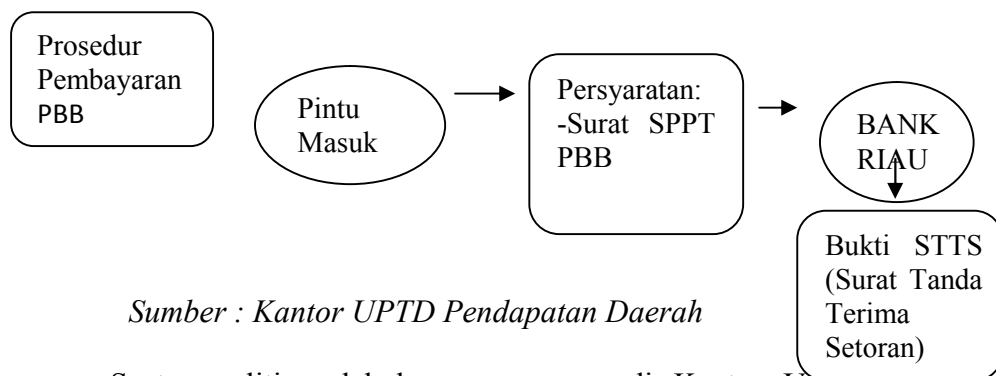
Kemudian untuk melaksanakan tugas pun tidak dapat seefektif dan seefisien mungkin, dikarenakan minimnya jumlah komputer dan printer yang tersedia, dan banyak sarana dan prasarana yang rusak, ditambah lagi pada pembayaran payment PBB masih menggunakan sistem manual yakni mencari data wajib pajak ditumpukan buku-buku tebal sehingga tidak dapat mengefektifkan waktu yang tersedia . Kemudian jika terdapat banyak pekerjaan misalnya saja membuat surat pernyataan wajib pajak, maka pegawai yang satu harus antri untuk mengetik surat tersebut dikarenakan pegawai yang lain juga mengetik surat retribusi di komputer yang sama. Kurang lengkapnya ketersediaan ATK (Alat Tulis Kantor) seperti : pena, penggaris, hektar. tipe-x, dan sebagainya ,juga menghambat jalannya kegiatan maupun aktivitas pelayanan publik yang berlangsung di kantor UPTD tersebut. Karena jika membutuhkan ATK , para pegawai saling meminjam antara pegawai yang satu dengan pegawai lainnya yang memiliki ketersediaan ATK yang padahal saat itu juga pegawai tersebut juga sedang menggunakannya.

Saat peneliti melakukan wawancara di kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau peneliti meminta pendapat salah satu masyarakat atau wajib pajak tentang pelayanan saat melakukan pembayaran pajak PBB di Kantor UPTD dimana hasil wawancara tersebut sebagai berikut :”
pembayaran PBB di kantor UPTD Pendapatan kurang efektif dan efisien karena pembayaran tidak cepat, menunggu antri berjam-jam. Sebaiknya begitu kita sampai pelayanan diberikan dengan cepat seperti sekarang

menggunakan sistem komputer ini tidak mencari data wajib pajak di tumpukan buku yang tebal dan banyak.”(Hasil wawancara).

Kemudian tidak terdapatnya mekanisme SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang jelas di kantor tersebut sehingga membuat bingung masyarakat atau wajib pajak saat akan membayar pajak di Kantor UPTD Pendapatan daerah Kecamatan Mandau. Berikut merupakan gambar mekanisme SOP pembayaran pajak PBB :

Gambar 1. Mekanisme SOP pembayaran PBB yang ada di Kantor UPTD Pendapatan :



Sumber : Kantor UPTD Pendapatan Daerah

Saat peneliti melakukan wawancara di Kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau, peneliti melakukan wawancara kepada salah satu pegawai bidang PBB mengapa tidak menempelkan mekanisme SOP di Kantor UPTD Pendapatan Daerah, kemudian pegawai menjawab sebagai berikut : “*Mekanisme SOP pembayaran pajak PBB itu sebenarnya ada tapi dikarenakan kantor UPTD sering berpindah-pindah sehingga SOP itu pun sudah hilang entah kemana dan juga sudah rusak.*” (Hasil wawancara).

Profesionalitas pegawai sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik di kantor UPTD Pendapatan tersebut, namun kedisiplinan pegawai yang berperan

di kantor UPTD tersebut sangat kurang, ditandai dengan datang ke kantor yang tidak tepat waktu atau tidak sesuai dengan jadwal kantor yang telah ditetapkan, sehingga memperlambat jalannya pelayanan publik yang akan dilaksanakan. Kemudian jika ada pelanggan yang datang pagi dan ingin mengurus surat atau membayar pajak di kantor UPTD tersebut harus menunggu kedatangan pegawai yang bersangkutan dengan fungsinya tersebut. Tingkat pendidikan pegawai juga menunjang kurangnya pelayanan yang di berikan.

Tabel II. Data tabel profil pegawai bersama pendidikan terakhir yang ada di kantor UPTD Pendapatan Kecamatan Mandau.

NO	NAMA PEGAWAI	GOL/ PKT	JABATAN	PENDIDIKAN TERAKHIR
1.	ZULKIFLI Nip.19660518 198702 1 001	III/c	Ka. UPTD	SMA
2.	NUR'AINI, S.Sos Nip. 19681030 199203 2 003	III/b	Kasubbag TU	S.Sos
3.	WAN ANISMAH, SH Nip.19730608 200801 2 012	III/b	Koordinator PBB	SH
4.	MARIA HASTUTI,SE Nip.19780608 200801 2 012	III/b	Staf UPTD	SE
5.	SADLI, S.Sos Nip. 19751220 200801 2 012	III/b	Staf UPTD	S.Sos
6.	ANWAR, K Nip. 19650812 200701 1 006	II/b	Bendahara Pembantu Penerimaan (BPP)	SMA

7.	YULIZAR Nip. 19750715 200701 2 006	II/b	Staf UPTD	SMA
8.	SYAFRUDIN Nip. 19770311 200801 1 012	II/a	Pembimbing PBB	SMK
9.	KELLY FITRIYANA Nip. 19800226 200801 2 008	II/a	Staf UPTD	SMA
10.	SRI RAHAYU Nip. 19820602 200801 2 012	II/a	Staf UPTD	SMK
11.	DESSY SUSANTI Nip.19860622 201001 2 002	CPNS II/a	Staf UPTD	SMA
12.	KHAIRUL ADHA, SE Nip.800400227	-	Staf UPTD	SE
13.	SYAFRIZAL Nip. 800400939	-	Staf UPTD	SMA
14.	PUTRI WATI	-	Staf UPTD	SMK
15.	AGUSTINA	-	Staf UPTD	SMA
16.	AUNI	-	Satpam UPTD	SMA

Sumber : Kantor UPTD Pendapatan Daerah Kec. Mandau

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah pegawai yang memiliki gelar S1 lebih sedikit dari pegawai yang tidak memiliki gelar sarjana.

Sungguh sangat memprihatinkan melihat keadaan ataupun lingkungan kerja yang seperti ini, bagaimana bisa meningkatkan pelayanan jika kebutuhan pelayanan yang diberikan untuk lingkungan kantor saja belum terpenuhi.

Pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah (Pusat, Pemerintah Propinsi, Kabupaten, Kota dan Kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.

Pemerintah Pusat mengeluarkan sejumlah kebijakan untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah dan kualitas pelayanan publik, antara lain kebijakan tentang Penyusunan Sistem dan Prosedur Kegiatan, Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Inpres No. 7 Tahun 1999), dan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (SK Menpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004). Langkah ini sebenarnya bukanlah hal baru, karena sebelumnya kebijakan serupa telah dikeluarkan pemerintah dalam bentuk Keputusan Menpan maupun Instruksi Presiden (Inpres).

Selain kebijakan pemerintah, upaya mewujudkan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit kerja pemerintahan yang terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya, pemerintah daerah perlu memiliki dan menerapkan Prosedur Kerja yang standar (Standar Operasional Prosedur / SOP). Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian

kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*.

Dengan demikian, banyak hal yang mempengaruhi kurangnya tingkat pelayanan yang diberikan oleh Kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau, yaitu mulai dari minimnya fasilitas yang ada, jumlah pegawai yang melebihi kapasitas sarana dan prasarana yang tersedia, profesionalitas pegawai, sampai dengan fasilitas yang kurang memadai. Berdasarkan permasalahan diatas peneliti tertarik mengangkat judul : “ **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Pelayanan di Kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis (Dalam Study Kasus Pembayaran PBB).**”

I.2 RUMUSAN MASALAH

Untuk mempermudah penelitian ini nantinya dan agar penelitian ini memiliki arah yang jelas dalam menginterpretasikan fakta dan data ke dalam penulisan skripsi, maka terlebih dahulu dirumuskan permasalahan yang akan diteliti. Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan pokok permasalahan penelitian ini adalah:

1. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi tingkat pelayanan di Kantor UPTD Pendapatan Daerahn Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?

2. Faktor dominan apakah yang mempengaruhi tingkat pelayanan di kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau?

I.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi tingkat pelayanan di Kantor UPTD Pendapatan Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.
2. Untuk mengetahui faktor apa yang dominan yang mempengaruhi tingkat pelayanan di Kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

I.4 MANFAAT PENELITIAN.

1. Penulisan penelitian ini dapat menambah wawasan serta memperluas cakrawala serta khasanah pemikiran penulis sendiri.
2. Memberikan informasi / rekomendasi bagi UPTD Pendaatan Daerah Kecamatan Mandau .
3. Penambah referensi di perpustakaan.
4. Semoga penelitian ini dapat menambah referensi di perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau khususnya untuk jurusan Administrasi Negara.
5. Memberikan rekomendasi atau masukan (pemecahan masalah) kepada tempat objek penelitian kita.
6. Di harapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan masukan serta dapat memecahkan permasalahan yang ada di tempat penelitian sehingga di kedepannya lebih baik lagi.
7. Sebagai referensi untuk peneliti berikutnya.

8. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti-peneliti lain yang ingin meneliti di bidang yang sama .

I.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk dapat memberikan gambaran secara umum dari penulisan ini, penulis ke dalam enam bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berkaitan dengan pembahasan masalah yang diteliti antara lain Pengertian Pelayanan, faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan, dan sebagainya.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel dan Analisa Data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang keadaan geografi kecamatan Mandau dan lokasi penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan di Kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 KONSEP PELAYANAN

Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, pengertian pelayanan ialah orang yang kerjanya melayani, berarti pelayanan adalah melayani, memberikan layanan. Pemahaman pengertian pelayanan secara umum menurut Moenir, (2010:16-17)) yang mengatakan pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung.

Menurut Moenir (2010:17) secara garis besar, pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada 2 jenis yaitu pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan pelayanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi. Lebih lanjut dikatakan pada hakikatnya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itulah ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat.

Sejalan dengan itu, Sinambela (2005:5) memaparkan secara lebih spesifik memberi penjelasan tentang pelayanan publik, adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Setiap kehidupan bermasyarakat, manusia pasti memerlukan pelayanan dari orang lain, baik pelayanan fisik maupun pelayanan

administrative. Kaitannya dengan pelayanan publik maka dalam hal ini birokrasi sebagai abdi negara, abdi masyarakat adalah sebagai aparat pelaksana pelayanan (*public service*) merupakan salah satu fungsi yang diselenggarakan dalam rangka penyelenggaraan administrasi negara. Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan (2005:6) menyatakan bahwa pelayanan publik ialah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebaliknya masyarakat sebagai pihak yang memberikan.

Defenisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

a. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-

ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).

b. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Misalnya pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

c. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.

Moenir (2010:119) mengemukakan sarana pelayanan ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain, Moenir (2010:119):

a. mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu;

b. meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa;

- c. kualitas produk yang lebih baik/terjamin;
- d. ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin;
- e. lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya;
- f. menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- g. menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan

sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Oleh karena itu peranan sarana pelayanan sangat penting di samping sudah tentu peranan unsur manusiannya sendiri. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai, mengakibatkan pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

a. Sarana kerja

Dalam suatu masyarakat maju dengan peralatan serba canggih, kegiatan dalam kehidupan manusia makin tergantung pada adanya peralatan, meskipun hanya sebagian. Menyadari hal itu maka sarana kerja yang ada harus senantiasa dipelihara sesuai dengan standar, prosedur dan metodenya serta dijaga kesiapgunaannya (*ready for use*). Sebab kalau tidak maka adanya gangguan pada sarana kerja, dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan bahkan dapat mengakibatkan fatal. Sebagai contoh misalnya sarana kerja yang digerakkan oleh listrik. Hampir semua sarana kerja berupa mesin-mesin di kantor atau di pabrik, digerakkan dan dikendalikan oleh listrik, begitu juga sarana kerja di rumah tangga. Karena itu apabila terjadi gangguan pada sistem listrik pada sarana kerja, menyebabkan sarana kerja tersebut tidak berfungsi dan seluruh pekerjaan dapat terhenti.

Menurut buku karangan Moenir (2010:120), sarana kerja ditinjau dari segi kegunaannya (*utilization*) terdiri atas 3 golongan:

a) Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang menjadi barang lain yang berlainan fungsi dan gunanya;

b) Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan. Contoh: perlengkapan, komunikasi, perlengkapan pengolahan data, furniture;

c) Perlengkapan bantu atau fasilitas , yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan misalnya mesin pendingin ruangan, mesin absensi, mesin pembangkit tenaga.

Peralatan kerja itu sendiri kalau ditinjau dari segi perannya dibagi atas 2 jenis, yaitu:

a) Peralatan kerja tunggal-guna (*single purpose equipment*) yaitu peralatan yang hanya dipakai untuk satu jenis peran, misalnya mesin tulis (manual atau listrik). Ia hanya untuk mengetik berbagai surat atau daftar, tidak dapat untuk yang lain;

b) Peralatan kerja serba-guna (*multi-purpose equipment*) yaitu peralatan yang dapat dipakai untuk bermacam-macam peran, misalnya personal computer (PC). Ia dapat dipakai untuk membuat surat/daftar (*word processor*), membuat bermacam-macam peran grafik, menyimpan data/arsip (*data*

processing/filing), analisa data (*data analizing*), berkomunikasi dengan PC lain (*parallel communication*).

Namun peralatan kerja yang mempunyai sifat serbaguna tidaklah banyak, bahkan dibidang industri hampir tidak dijumpai, kecuali pada peralatan bantu.

Fasilitas pelayanan

Beberapa fasilitas pelayanan yang dimaksud disini antara lain:

a. Fasilitas ruangan, yang terdiri dari ruang-ruang:

1) pelayanan yang cukup aman dan tertib, seperti misalnya meja layanan dan lain-lain.

2) informasi, dilengkapi dengan bahan-bahan yang penting yang secara umum ingin diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan. Ruang informasi ini sengaja disediakan untuk segala macam pertanyaan dan petunjuk mengenai berbagai hal dalam hubungan dengan kegiatan pelayanan.

3) ruang tunggu, dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk dapat membaca, tempat duduk, meja kecil seperlunya, asbak dan bak sampah. Jika ruang tunggu cukup luas (misalnya kapasitas 100 orang) sebaiknya disediakan kantin dan toko kecil yang menyediakan keperluan ringan orang-orang yang sedang menunggu supaya tidak jenuh.

4) Tempat ibadah, terutama bagi mereka yang beragama islam (musala) , agar sambil menunggu selesainya urusan, mereka dapat melaksanakan kewajiban sholat lohor dan ashar.

5) kamar kecil, dilengkapi dengan sistem pengairan yang baik, agar tidak menimbulkan bau tidak sedap dan terjaga kebersihannya;

6) kantin murah selain untuk keperluan pegawai juga melayani orang-orang yang sedang menunggu. Setidaknya di ruang tunggu disediakan air putih

b. Telepon Umum

Fasilitas telepon umum di kota-kota besar sudah menjadi perlengkapan fasilitas umum, dan sangat membantu orang-orang yang sedang dalam keperluan mendesak melakukan komunikasi dengan keluarga atau teman. Lokasi telepon umum ini hendaknya tidak terlalu jauh dengan ruang tunggu dan masih dalam lingkungan halaman kantor yang bersangkutan.

c. Alat panggil

Untuk ruangan tunggu yang luas dan banyak loket/pintu (*gate*) sangat perlu fasilitas alat panggil yang mudah didengar atau dibaca oleh orang-orang yang sedang menunggu. Hanya saja masih sering dijumpai cara pemanggilannya tidak lengkap sehingga membingungkan orang yang bersangkutan. Apabila pada ruang pelayanan tersedia banyak loket maka alat panggil makin terasa kebutuhannya.

Sarana pelayanan yang lain di luar yang disebut di atas masih banyak macam-ragamnya seperti Alat-alat Kantor, Alat Rumah Tangga, Alat Hiburan, alat Penerangan (*illumination*), dan lainnya yang tidak dapat disebutkan semuanya, yang berfungsi memperlancar kerja, menyenangkan situasi ruangan, merapikan hasil pekerjaan, membuat orang tidak banyak bertanya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingannya dan merasa puas.

Mengenai bentuk pelayanan itu tidak akan terlepas dari 3 (tiga) macam pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan dengan Lisan
2. Pelayanan melalui tulisan, dan
3. Pelayanan dengan perbuatan

Dikutip dari buku karangan Moenir, (2010: 190), yang menyatakan bahwa ketiga bentuk pelayanan tersebut dalam setiap organisasi tidaklah dapat selamanya berdiri secara murni, melainkan sering kombinasi. Apalagi pelayanan tersebut pelayanan publik pada kantor pemerintah

Perihal bentuk pelayanan tersebut, lebih lanjut Moenir mengatakan sebagai berikut:

A. Pelayanan dengan Lisan

Yaitu pelayanan yang dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan kemasyarakatan, bidang layanan informasi, bidang penerangan, dan bidang-bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan. Dan agar pelayanan dengan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, maka pelaku pelayanan harus:

1. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
2. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.

3. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah

4. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara sopan. Meskipun dalam keadaan sepi tindak “ngobrol” dan bercanda dengan teman-teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutuskan keasyikan “ngobrol” –nya.

B. Pelayanan melalui tulisan

Merupakan bentuk yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Agar pelayanan dalam bentuk tulisan dapat memenuhi kepuasan pihak yang dilayani, satu faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penanda tangan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan)

Pelayanan tulisan terdiri dari 2 (dua) golongan , yaitu:

Pertama, pelayan berupa petunjuk, informasi, dan sejenisnya yang ditujukan pada orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.

Kedua, pelayanan berupa reaksi tulisan atas permohonan, laporan keluhan, pemberian atau penyerahan, pemebritahuan dan lain sebagainya.

C. Pelayanan berbentuk perbuatan

Merupakan gabungan antara pelayanan lisan dan perbuatan. Karena dalam kenyataannya sehari-hari jenis pelayanan ini memang tidak terhindar dari pelayanan lisan.

Hal ini banyak dilakukan dalam hubungannya dengan pelayanan (kecuali pelayanan tulisan). Titik berat dari pelayanan perbuatan ini adalah terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan.

Jadi, tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan Moenir, (2010: 191-195) .

Karena pentingnya pelayanan bagi kehidupan manusia, ditambah kompleksnya kebutuhan, maka bentuk pelayanan yang diperlukan lebih banyak merupakan kombinasi dari ketiga bentuk pelayanan tersebut diatas. Apalagi pelayanan publik pada sebuah kantor pemerintahan.

Berikut beberapa kelengkapan untuk menjamin kualitas pelayanan bagi pelanggan (Osborn dan Plastarik) dalam Warella (2004) antara lain :

- 1) Standar pelayanan pelanggan berupa standar kualitas.
- 2) *Customer Redress* yaitu usaha memberikan kompensasi pada pelanggan apabila standar pelayanan tidak tercapai, biasanya dalam bentuk uang.
- 3) *Quality Guaranties*, yaitu komitmen organisasi untuk mengembalikan uang pelanggan atau memberikan pelayanan baru secara bebas apabila pelanggan tidak merasa puas dengan pelayanan.
- 4) *Quality Inspector*, yaitu suatu tim yang terdiri dari para profesional maupun tokoh masyarakat yang memberikan pelayanan publik dan memberikan rating terhadap kualitasnya, dapat dilakukan secara anonim.

5) *Customer Komplain System*, yaitu memeriksa dan menganalisis keluhan pelanggan, memberikan respon yang sesuai dan menciptakan metode dimana organisasi dapat belajar dari keluhan tersebut untuk meningkatkan pelayanan.

6) *Ombudsmen*, yang membantu pelanggan memecahkan perselisihan mereka dengan penyedia jasa serta mendapatkan pelayanan atau informasi yang diperlukan apabila mereka tidak puas dengan respon organisasi terhadap keluhan-keluhan mereka.

Menurut Moenir,(2010:197) mengenai kepuasan sebagai sasaran utama manajemen, didalamnya terdiri atas 2 komponen besar yaitu:

1. Komponen Layanan

Agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si Pelaku dalam hal ini Petugas, harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, ialah:

- (a) tingkah laku yang sopan;
- (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan;
- (c) waktu menyampaikan yang tepat, dan
- (d) keramah tamahan

2. Produk

Produk yang dimaksud dalam hubungan dengan sasaran Manajemen Pelayanan yaitu kepuasan yang dapat berbentuk :

- a) Barang

Suatu barang yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya dalam transaksi jual beli antara seseorang dengan pihak penjual atau perantara (dapat juga langsung produsen).

b) Jasa

Produk jasa yang dimaksud ialah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tak berdimensi, tetapi dapat dinikmati oleh pancaindera dan atau perasaan(gerak,suara,keindahan,kenyamanan, rupa), disamping memang ada yang bentuk fisiknya yang dituju (kesempurnaan fisik, penampilan, warna,dimensi).

c) Surat-surat berharga

Pada tingkat pertama penerimaan surat-surat yang sangat diharapkan oleh orang yang berkepentingan merupakan suatu kepuasan, meskipun mungkin isi surat tidak seperti yang diharapkan (misalnya permohonannya ditolak dengan disebutkan alasannya). Kepuasan berikut menyangkut pada keabsahan atas surat-surat yang diterima oleh yang bersangkutan.

A. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk

menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (Moenir, 2004:132), adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar sejak semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Sedangkan kualitas menurut Montgomery dalam supramto (Moenir,2004:132), *“the extent to which products meet the requirement of people who use them”*.

B. Pelayanan yang Berkualitas

Selanjutnya pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gebler (1995) dalam buku karangan Moenir (2004:133), serta Bloom (1981), antara lain memiliki ciri-ciri seperti : tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan.

Sinambela dkk. (2006:6) dalam buku karangan Moenir (2004:133), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari : (1) *transparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (2) *akuntabilitas*, yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, (3) *kondisional*, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima

pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, (4) *partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (5) *kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan (6) *keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kasmir (2005:31) dalam Moenir (2004:133), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya “Concern” pada pelanggannya. Pada akhirnya, bisa jadi berusaha maksimal untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang dilayani. Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan.

Lukman (Moenir, 2004:134) , menyebutkan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama

atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Sementara itu Gerson (2002:55) dalam (Moenir,2004:134), menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

C. Kriteria Kualitas Pelayanan

Kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada **Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993** adalah sebagai berikut :

a) Kriteria Kuantitatif

1. Kesederhanaan, yaitu bahwa prosedur / tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.

2. Kejelasan dan kepastian, yaitu mencakup : (a) prosedur/tata cara pelayanan, (b) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

3. Keamanan, yaitu bahwa proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Keterbukaan, yaitu prosedur /tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian,

rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisiensi, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan, dan dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

b) Kriteria Kualitatif

1. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, perbulan, atau per tahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu, apakah menunjukkan peningkatan atau tidak.

2. Lamanya waktu pemberian pelayanan.

3. Ratio/perbandingan antara jumlah pegawai/tenaga yang ada dengan jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja.

4. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan

5. Frekuensi keluhan dan/atau pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan, baik melalui media massa maupun melalui kotak saran yang disediakan.

6. Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan lain-lain aspek yang mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan publik.

D. Strategi Mengadopsi dan Mengelola Pengaduan Pelayanan Publik

Bahwa memberi akses pada masyarakat untuk menyuarkan aspirasi mereka terhadap pelayanan publik yang mereka terima melalui mekanisme pengaduan akan menjadi instrumen penting untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah serta merta dapat diartikan bahwa adopsi gagasan ini akan dapat dilakukan dengan mudah dan lancar.

Sebelum mampu membangun sistem untuk mengelola pengaduan, maka langkah yang penting harus diketahui adalah memahami apa harapan-harapan pengguna layanan ketika mereka menyampaikan pengaduan dan bagaimana merespon pengaduan tersebut dengan tepat. Dalam buku karangan Samodra Wibawa (2009:162), institusi pelayanan publik yang merancang sistem untuk merespon pengaduan pengguna layanan harus memperhatikan enam aspek, yaitu : (1) *timeliness*, ketepatan waktu didalam merespon pengaduan; (2) *facilitation*, mekanisme atau prosedur untuk melakukan pengaduan; (3) *redress*, manfaat atau keuntungan yang akan diperoleh apabila melakukan pengaduan dalam bentuk kompensasi ; (4) *apology*, pengakuan dan permintaan maaf dari institusi pemberi layanan ; (5) *credibility*, kemauan institusi untuk bertanggung jawab dan menjelaskan persoalan yang dikeluhkan, dan (6) *attentiveness*, cara melakukan komunikasi dan perhatian secara pribadi

terhadap pelanggan yang melakukan pengaduan. Respon yang tepat dari organisasi tersebut akan menimbulkan kepuasan terhadap pelanggan yang melakukan pengaduan sehingga mereka dapat menyebarkan pengalaman mereka kepada orang lain. Implikasinya organisasi dapat mempertahankan pelanggan mereka. Dalam kasus organisasi publik, respon yang tepat terhadap pengaduan akan dapat meningkatkan citra positif organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang hal ini akan mampu meningkatkan kepercayaan (*trust*) masyarakat terhadap birokrasi pemerintah. Selain itu, manajemen pengelolaan pengaduan yang baik juga akan membantu organisasi publik untuk mengidentifikasi wilayah atau bagian yang memerlukan perbaikan, membantu proses perencanaan dan pengalokasian sumber daya, dan sebagai alat bantu untuk menilai kepuasan pelanggan.

E. Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Dengan komitmen Islam yang khas mendalam terhadap persaudaraan umat manusia dan keadilan ekonomi social, maka ketidak-adilan dalam hal pendapat dan kekayaan tentu saja bertentangan dengan semangat islam. Ketidak-adilan seperti itu hanya akan merusak rasa persaudaraan yang hendak diciptakan Islam.

Disamping itu, karena seluruh sumber daya, menurut Qur'an adalah "amanat Allah kepada seluruh umat manusia" (QS. 2:29), maka tak dibenarkan sama sekali apabila sumberdaya-sumberdaya tersebut dikuasai oleh sekelompok kecil manusia saja (*monopoli*).

Jadi, Islam menekankan distribusi pendapatan dan kekayaan yang adil, hingga setiap individu memperoleh jaminan serta tingkat hidup yang manusiawi dan terhormat, sesuai dengan harkat manusia yang inheren dalam ajaran-ajaran Islam, yaitu sebagai khalifah (wakil) Allah di muka bumi (QS. 2:30).

Suatu masyarakat Islam yang gagal memberikan jaminan serta tingkat hidup yang manusiawi tidaklah layak disebut masyarakat Islam, seperti dinyatakan oleh Nabi SAW: “Bukanlah seorang muslim yang tidur dalam keadaan kenyang sedang tetangganya lapar” (HR. Bukhari, dalam shahih-nya,1:52)

Umar bin Khathab, Khalifa kedua, ketika menerangkan tentang redistribusi keadilan dalam Islam, beliau menekankan dalam salah satu pidato umumnya bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam kekayaan masyarakat, bahwa tak seorang pun, termasuk dirinya sendiri, yang memiliki hak yang lebih besar dari yang lain. Bahkan seandainya ia dapat hidup lebih lama, ia akan berusaha agar seorang gembala yang hidup di atas gunung Shan’a menerima bagian dari kekayaannya.

Khalifah Ali bin Abi Thalib diriwayatkan juga telah menekankan bahwa “Allah telah mewajibkan orang-orang kaya untuk menyediakan kebutuhan orang-orang miskin dengan selayaknya. Apabila orang-orang miskin tersebut kelaparan, tak punya pakaian atau dalam kesusahan hidup, maka itu adalah karena orang-orang kaya telah merampas hak-hak mereka, dan patutlah bagi Allah untuk membuat perhitungan bagi mereka dan menghukum mereka.

Para ahli hukum sepakat bahwa adalah kewajiban bagi masyarakat Islam secara keseluruhan, khususnya kelompok yang kaya, untuk memperhatikan kebutuhan-kebutuhan pokok kaum miskin, dan bila mereka tak mau memenuhi tanggung jawab ini, padahal mereka mampu maka Negara dapat bahkan harus memaksa mereka untuk memenuhinya.

Islam menekankan pembayaran zakat untuk redistribusi pendapatan dari kelompok kaya kepada kelompok miskin, yang karena ketidakmampuan atau rintangan-rintangan pribadi (kondisi-kondisi fisik atau mental yang bersifat eksternal, misalnya ketiadaan kesempatan kerja) tidak mampu mencapai tingkat hidup yang terhormat dengan usaha sendiri. Hal ini dimaksudkan agar “kekayaan tidak hanya beredar di kalangan orang-orang kaya diantaramu saja” (QS. 59:7).

Sebagai seorang pembeli, seorang muslim harus mengikuti aturan Allah misalnya dengan memberikan kemudahan-kemudahan yang bersifat kebijaksanaan dalam proses transaksi atau dengan tidak menawarkan barang yang sedang ditawarkan oleh orang lain. Begitupun seorang pembeli harus mengikuti peraturan-peraturan yang memang disahkan oleh pemimpin misalnya dengan tidak membeli barang haram. Hal ini sesuai dengan AL-Quran Surat Annisa Ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

Allah sebagai pembuat hukum selalu memperhatikan kemudahan-kemudahan kepada manusia dalam berbagai persoalan. Hal ini bermakna bahwa sebagai manusia biasa kita juga diberikan tuntutan senantiasa berbuat memberikan kemudahan-kemudahan kepada manusia lain dalam berinteraksi. Hal ini sesuai dengan al-quran al-baqarah ayat 185 :

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَىٰ وَالْفُرْقَانِ فَمَن شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ وَمَن كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَاكُم وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ {185}

“(Beberapa hari yang ditentukan itu ialah) bulan Ramadhan, bulan yang di dalamnya diturunkan (permulaan) al-Qur’ān sebagai petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu dan pembeda (antara yang haq dan yang batil). Karena itu, barangsiapa di antara kamu hadir (di negeri tempat tinggalnya) di bulan itu, maka hendaklah dia berpuasa pada bulan itu, dan barangsiapa sakit atau dalam perjalanan (lalu dia berbuka), maka (wajiblah baginya berpuasa), sebanyak hari yang ditinggalkannya itu, pada hari-hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Dan

hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjukNya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.” (QS. Al-Baqarah : 185).

F. FAKTOR –FAKTOR TINGKAT KUALITAS PELAYANAN

Menurut Zeithmal (Moenir,2004:135) keputusan seorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan kualitas pelayanan.

Menurut Zeithhaml-Parasurman-Berry (1990) dalam buku karangan Moenir (2004:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut, yaitu:

1. ***Tangibles***, yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. ***Reliability***, yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3. ***Responsivess***, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. ***Assurance***, yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

5. ***Emphaty***, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada dasarnya teori tentang servqual dai Zithham, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

G. Pajak Bumi dan Bangunan

Dalam buku karangan Mardiasmo (2009: 311) bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa-rawa, tambak,perairan) serta laut wilayah Republik Indonesia. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan atau perairan. Termasuk dalam pengertian bangunan adalah : jalan lingkungan dalam satu kesatuan dengan kompleks bangunan, jalan tol, kolam renang, pagar mewah,tempat olah raga, dan lain-lain.

Dasar Hukum Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah Undang-Undang No. 12 tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 12 tahun 1994. Asas Pajak Bumi dan Bangunan antara lain :

- a) Memberikan kemudahan dan kesederhanaan
- b) Adanya kepastian hukum
- c) Mudah dimengerti dan adil
- d) Menghindari pajak berganda

Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) adalah surat yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan data objek menurut ketentuan Undang-Undang Pajak Bumi dan Bangunan, Mardiasmo(2009:312). Sedangkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) adalah surat yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberitahukan besarnya pajak terutang kepada wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak menerbitkan SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) berdasarkan SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak) wajib pajak.

Mardiasmo (2009:312) mengungkapkan nilai Jual Objek Pajak (NJOP) adalah harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual-beli yang terjadi secara wajar, dan bilamana tidak terdapat transaksi jual beli, Nilai Jual Objek Pajak ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, atau nilai perolehan baru, atau Nilai Jual Objek Pajak pengganti. Besarnya NJOP ditentukan berdasarkan klasifikasi :

1. Objek Pajak Sektor Pedesaan dan Perkotaan
2. Objek Pajak Sektor perkebunan
3. Objek Pajak Sektor Kehutanan atas Hak Pengusahaan Hutan, hak pengusahaan Hasil Hutan, Izin pemanfaatan Kayu serta Izin sah lainnya selain Hak Pengusahaan Hutan Tanaman Industri.

4. Objek Pajak Sektor kehutanan atas Hak Pengusahaan Hutan Tanaman Industri. Dan lain-lain

Menjadi objek pajak bumi dan bangunan adalah bumi dan atau bangunan. Dan yang dimaksud dengan klasifikasi bumi dan bangunan adalah pengelompokkan bumi dan bangunan menurut nilai jualnya dan digunakan sebagai pedoman, serta untuk memudahkan perhitungan pajak yang terhutang.

Subjek pajak adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan atau memperoleh manfaat atas bumi, dan atau memiliki, menguasai, dan atau memperoleh manfaat atas bangunan, Mardiasmo(2009:316). Dengan demikian tanda pembayaran/pelunasan pajak bukan merupakan bukti pemilikan hak. Subjek pajak sebagaimana dimaksud dalam no. 1 yang dikenakan kewajiban membayar pajak menjadi wajib pajak. Tarif pajak yang dikenakan atas objek pajak adalah sebesar 0,5 % (lima per sepuluh persen).

Menurut buku karangan Waluyo(2011:192), pengertian tahun pajak dalam Pajak Bumi dan Bangunan adalah jangka waktu satu tahun takwim (1 januari sampai dengan 31 Desember). Saat yang menentukan terutangnya Pajak Bumi dan Bangunan adalah menurut keadaan objek pajak pada tanggal 1 Januari. Sebagai contoh objek pajak yang dimiliki Wajib Pajak per 1 Januari 2010 berupa tanah dan bangunan, selanjutnya pada tanggal 15 Januari 2010 bangunan tersebut terbakar, maka objek pajak yang digunakan sebesar dasar menghitung Pajak Bumi dan Bangunan Terutang tetap berdasarkan keadaan pada tanggal 1 Januari 2010 (sebelum terbakar).

Proses pendaftaran bagi wajib pajak PBB sehubungan dengan pendataan, subjek pajak tersebut wajib mendaftarkan objek pajaknya dengan mengisi SPOP. Sebagai persyaratan dalam pengisian SPOP bahwa SPOP harus diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditanda tangani dan disampaikan kepada Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi letak objek pajak. Batas waktu penyampaiannya yaitu selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah diterimanya SPOP oleh Subjek Pajak.

2.2 VARIABEL PENELITIAN

Variabel dikelompokkan menjadi dua variabel yaitu variabel *independent* (bebas) dan variabel *dependen* (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen (bebas), yaitu faktor tangibles, faktor reliability, faktor responsiveness, faktor assurance, faktor empathy. Sebaliknya variabel *dependen* (terikat) ialah tingkat pelayanan di kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau.

Variabel X : Tangibles (X_1)

Reliability (X_2)

Responsiveness (X_3)

Assurance (X_4)

Empathy (X_5)

Variabel Y : Tingkat Pelayanan

2.3 KONSEP OPERASIONAL

Untuk mempermudah analisa agar mendapat kesatuan pengetahuan dalam penelitian maka penulis mengoperasionalkan konsep dan untuk menghindari salah pengertian dalam penggunaan konsep-konsep dalam penelitian ini, maka penulis akan memperjelas tentang konsep yang akan dioperasionalkan dalam penelitian ini, untuk lebih jelasnya dapat dilihat indikator- indikatornya sebagai berikut:

Tabel III. Defenisi Operasional Variabel Bebas :

riabel	fenisi	likator
ngibles (Bukti Fisik)	ualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran , komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.	<p>Peralatan dan perlengkapan yang ada di kantor UPTD memadai dan baik.</p> <p>Adanya ATK yang tersedia dikantor UPTD</p> <p>Fasilitas ruang tunggu di kantor UPTD nyaman dan memadai.</p> <p>Kantor UPTD memiliki kecanggihan teknologi dalam melayani pelayanan publik.</p> <p>Adanya kejelasan informasi sama rata bagi semua kalangan di</p>

			kantor UPTD
	<i>liability</i> (Keandalan)	kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya	<p>Keberadaan pegawai siap setiap saat diperlukan pada waktu kegiatan pelayanan dilaksanakan</p> <p>Pegawai tepat waktu dalam melayani masyarakat.</p> <p>Pelayanan pegawai sama rata tidak membedakan masyarakat yang satu dengan lainnya.</p> <p>Pelayanan yang diberikan bersifat transparan (terbuka bagi masyarakat)</p> <p>Pelayanan yang diberikan pegawai kepada</p>

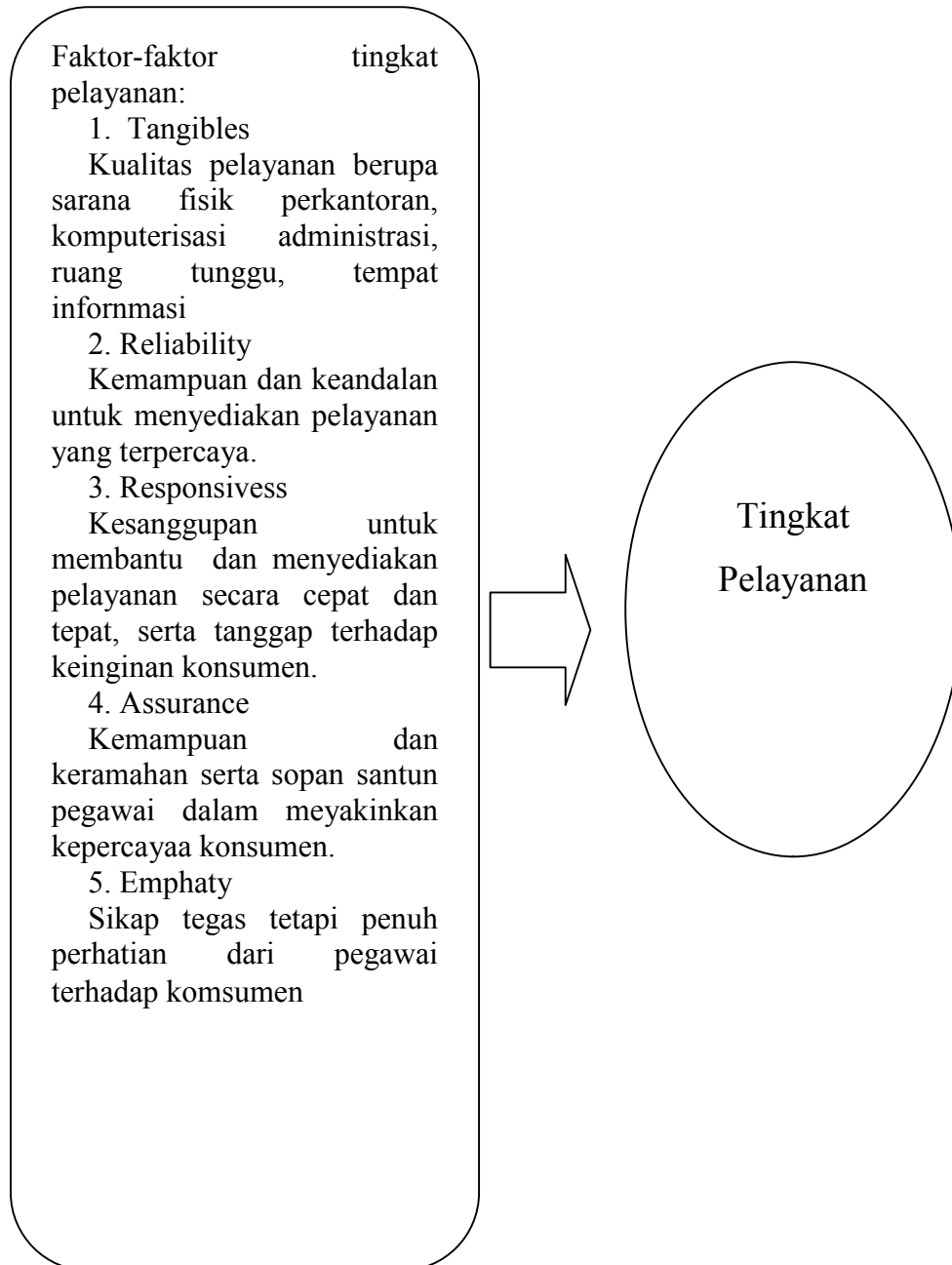
			masyarakat sesuai dengan yang diharapkan, yakni cepat, tepat, ramah, dan santun
	responsiveness (tanggapan)	sanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.	<p>Pegawai cepat tanggap atas keluhan masyarakat</p> <p>Pegawai tanggap terhadap masalah yang dihadapi masyarakat</p> <p>Pegawai selalu merespon keluhan yang dialami oleh masyarakat</p> <p>Pegawai konsisten bersikap sopan terhadap masyarakat dalam melakukan pelayanan publik.</p> <p>Pegawai selalu memberikan informasi yang jelas saat melakukan pelayanan.</p>
	assurance (jaminan)	mampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.	<p>Pegawai ramah, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan</p> <p>Pegawai mampu</p>

			<p>memberikan penjelasan atau komunikasi yang baik kepada masyarakat yang dilayani.</p> <p>Pegawai mampu meyakinkan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan dengan tuntas.</p> <p>Pegawai memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan dan keluhan masyarakat.</p> <p>Pegawai mampu meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat sehingga masyarakat senang membayar pajak di UPTD Pendapatan.</p>
	<p>nphaty erhatian)</p>	<p>kap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.</p>	<p>Pegawai bersikap penuh perhatian dalam melakukan pelayanan.</p> <p>Pegawai memberikan rasa</p>

			<p>adil kepada setiap masyarakat..</p> <p>Pegawai berpenampilan baik dalam memberikan pelayanan.</p> <p>Pegawai memberikan perhatian yang lebih dalam memberikan pelayanan.</p> <p>Pegawai mengutamakan kepentingan masyarakat dalam memberikan pelayanan</p>
--	--	--	---

Sumber : Zeithhaml-Parasurman-Berry (1990) dalam buku Moenir H.A.S (2004:135)

2.4 Kerangka Berfikir



Sumber : Zeithhaml-Parasurman-Berry (1990) dalam buku Moenir H.A.S (2004 :135)

2.5 HIPOTESIS

Dari pokok permasalahan, keaslian penelitian, dan kajian teori dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Di duga adanya hubungan yang signifikan antara faktor tangibles (X_1) terhadap tingkat pelayanan (Y).
2. Di duga adanya hubungan yang signifikan antara faktor reliability (X_2) terhadap tingkat pelayanan (Y).
3. Di duga adanya hubungan yang signifikan antara faktor responsiveness (X_3) terhadap tingkat pelayanan (Y).
4. Di duga adanya hubungan yang signifikan antara faktor assurance (X_4) terhadap tingkat pelayanan (Y).
5. Di duga adanya hubungan yang signifikan antara faktor empathy (X_5) terhadap tingkat pelayanan (Y).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 LOKASI DAN WAKTU

Penelitian dilaksanakan di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau di Duri yang beralamat di JL. Desa Harapan. Penelitian dilakukan pada semester ganjil tahun ajaran 2012/2013 pada bulan November-Desember.

3.2 JENIS DAN SUMBER DATA

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan sumber datanya terdiri dari 2 sumber yaitu:

a) Data Primer

Data yang bersumber pada hasil wawancara terstruktur terhadap responden dengan menggunakan Quesioner. Didapatkan setelah kita melakukan penelitian secara langsung atau data yang kita olah langsung sendiri ditempat yang kita teliti.

b) Data Sekunder

Data yang berasal dari beberapa instansi yang berkedudukan sebagai penyebar informasi jumlah pegawai, jumlah data sarana dan prasarana.

Tabel berikut adalah jumlah wajib pajak dalam pembayaran PBB yang diambil 4 tahun terakhir.

Tabel IV. Jumlah wajib pajak pembayaran PBB dalam kurun waktu 4 tahun terakhir.

TAHUN	JUMLAH WAJIB PAJAK
2009	45.188 WP
2010	45.921 WP
2011	50.842 WP
2012	50.466 WP

Sumber : Kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau

3.3 POPULASI DAN SAMPEL

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi ialah seluruh masyarakat yang merupakan wajib pajak yang membayar atau berurusan di kantor UPTD Pendapatan Daerah yang berjumlah 50.466 orang diambil dari data 4 tahun terakhir yakni pada tahun 2012. Meskipun populasi termasuk dalam populasi tak terhingga, dalam pelaksanaan penelitian tidak perlu untuk melibatkan semua populasi. Dengan pertimbangan akademik dan non akademik, populasi dapat diwakili oleh sebagian anggotanya yang disebut dengan sampel.

Berdasarkan pertimbangan tersebut diatas, maka untuk menentukan ukuran sampel digunakan rumus slovin (Consuelo dkk.1993:161).

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Tingkat kesalahan yang ditoleransi, yaitu (10%)

Jumlah responden yang ditentukan yakni sebanyak 100 responden.

Teknik yang digunakan pada sampel ini adalah teknik non probability sampling yakni sampling insidental. Dimana teknik sampling insidental ini adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti yang merupakan wajib pajak dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono,2005:96).

3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Observasi

Yaitu terjun langsung kelapangan tempat penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini, pengambilan datanya bertumpu pada pengamatan langsung terhadap objek peneliti. Observasi pada penelitian ini melibatkan masyarakat dan pegawai Kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau.

2. Wawancara

Mengumpulkan data atau informasi melalui wawancara langsung dengan responden. Tatap muka secara langsung (*face to face*) dengan memberikan pertanyaan –pertanyaan secara langsung. Pegawai diberikan

pertanyaan seputar pelayanan yang diberikan ataupun diadakan oleh kantor UPTD pendapatan Kecamatan Mandau.

3. Quesioner (Angket)

Merupakan daftar pertanyaan-pertanyaan yang diberikan atau diisi oleh responden sebagai sampel.

3. 5 Analisis Regresi Berganda

Regresi digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung dan memprediksi variabel tergantung dengan menggunakan variabel bebas. Gujarati (2006) mendefinisikan analisis regresi sebagai kajian terhadap hubungan satu variabel yang disebut sebagai variabel yang diterangkan (*the explained variable*) dengan satu atau dua variabel yang menerangkan (*the explanatory*). Variabel pertama disebut juga sebagai variabel tergantung dan variabel kedua disebut juga sebagai variabel bebas. Jika variabel bebas lebih dari satu, maka analisis regresi linier disebut regresi linier berganda. Disebut berganda karena pengaruh beberapa variabel bebas akan dikenakan kepada variabel tergantung.

Pengolahan analisi data dengan menggunakan regresi linier berganda (*multiple regression*) guna mengetahui pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Model tersebut diformulasikan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Keterangan :

Y = Tingkat pelayanan

a = Konstanta

$b_{(1,2,3)}$ = Koefisien regresi

X_1 = Tangibles

X_2 = Reliability

X_3 = Responsivess

X_4 = Assurance

X_5 = Emphaty

e = eror

3.6 ANALISIS DATA.

Analisis data dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS (*Statistical Package For Sosial Science*). SPSS merupakan program aplikasi yang digunakan untuk melakukan penghitungan statistik dengan menggunakan komputer. Kelebihan program ini adalah kita dapat melakukan secara lebih cepat semua perhitungsn statistik dari yang sederhana sampai yang rumit sekalipun yang jika kita lakukan secara manual akan memakan waktu yang lebih lama.

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan di Kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau menggunakan deskriptif kualitatif dimana data yang terkumpul dianalisa dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-teori sesuai dengan permasalahan yang ada kemudian data tersebut dituangkan dalam bentuk tabel dan diberikan penjelasan dan juga menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu dengan cara menjelaskan hasil

penelitian yang ada dengan menggunakan perumusan rumus matematis yang menghubungkan dengan teori yang ada, kemudian ditarik kesimpulan.

Pengukuran variable-variabel yang terdapat dalam model analisis penelitian ini bersumber dari jawaban atas pertanyaan yang terdapat dalam angket. Karena semua jawaban tersebut bersifat kualitatif sehingga dalam analisis sifat kualitatif tersebut diberi nilai agar menjadi data kuantitatif. Pembobotan setiap pertanyaan adalah sebagai berikut:

1. Jika memilih jawaban Setuju diberi bobot 3
2. Jika memilih jawaban ragu-ragu diberi bobot 2
3. Jika memilih jawaban tidak setuju diberi bobot 1

Pengolahan data penelitian ini menggunakan regresi ganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2. (Sugiono,2005:243) Model tersebut diformulasikan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Tingkat pelayanan

a = Konstanta

b_i = Koefisien Regresi

X₁ = Tangibles

X₂ = Reliability

X₃ = Responsivess

X_4 = Assurance

X_5 = Emphaty

e = Variabel error

Alasan digunakan metode analisis regresi linear berganda adalah teknik analisa ini dapat memberikan jawaban mengenai besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Proses selanjutnya adalah melakukan pembuktian hipotesis yang diajukan dengan perhitungan menggunakan alat bantu program SPSS17 dengan teknik analisa sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Dengan kata lain, mampu memperoleh data yang tepat dari variable yang diteliti (Simamora, 2004:172).

Menurut Masrun dalam Sugiono (2006:126) Item yang mempunyai korelasi yang positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau $r \geq 0,3$. Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3, maka butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid. Untuk perhitungan validitas dan reliabilitas instrumen item masing-masing variabel pada penelitian yang dilakukan menggunakan program SPSS 17.0

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat keandalan kuesioner. Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila digunakan secara berulang-ulang kepada

kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Asumsinya, tidak terdapat perubahan psikologis pada responden. Memang, apabila data yang diperoleh sesuai dengan kenyataannya, berapakah pun pengambilan data dilakukan, hasilnya tetap sama (Simamora, 2004:177). Suatu instrumen dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien kehandalan (*Alpha Cronbach*) sebesar 0,6 atau lebih. Jadi jika nilai reliabilitas > nilai *Alpha Cronbach* (0,6), maka butir kuesioner dikatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik.

Model regresi selanjutnya diuji keefektifannya dengan menggunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heterokedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dengan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2005:83).

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian nilai multikolinearitas dilakukan dengan melihat (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) VIF (*variance inflation factor*). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan nilai VIF > 10.

c. Uji Autokorelasi

- a. Apabila angka DW dibawah -2 maka ada autokorelasi positif.
- b. Apabila angka DW diantara -2 sampai +2 maka tidak ada autokorelasi.
- c. Apabila angka DW diatas +2 berarti ada autokorelasi negative.

d. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas menurut Ghozali (2005:105) dapat dilihat dari *Scatterplot* antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur, maka telah terjadi heterokedastisitas. Sebaliknya jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar maka tidak terjadi heterokedastisitas.

4 . Uji F,

yaitu untuk membuktikan hipotesis awal tentang pengaruh variabel X sebagai variabel independen terhadap variabel Y sebagai variabel dependen secara serentak. Dengan rumus hipotesis sebagai berikut:

$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara serentak tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq b_5 = 0$, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara serentak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Kriteria Pengambilan Keputusan:

H_0 diterima jika $F_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a diterima jika $F_{hitung} > t_{hitung}$ pada $\alpha = 5\%$

5. Uji t (dua sisi),

yaitu menguji apakah variabel bebas secara persial mempunyai pengaruh signifikan terhadap nilai variabel terikat dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

$$H_0 : b_1 = 0$$

Artinya secara persial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) yaitu berupa variabel Tangibles (Bukti fisik), Reliability (Keandalan) , Responsivess (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Perhatian) terhadap Tingkat Pelayanan yaitu variabel terikat (Y)

$$H_a : b_1 \neq 0$$

Artinya, secara persial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) yaitu berupa variabel Tangibles, Reliability, Responsivess, Assurance, Emphaty, terhadap tingkat pelayanan yaitu variabel terikat (Y)

Kriteria pengambilan keputusan:

H_0 : diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a : diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

6. Identifikasi Determinan (R^2)

Determinan digunakan untuk melihat seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Jika determinan (R^2) semakin besar atau mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika determinan (R^2) semakin mengecil atau mendekati nol maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) terhadap variabel terikat (Y) semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Keadaan Geografi Kecamatan Mandau

Duri adalah [ibu kota Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, Riau, Indonesia](#). Duri terletak di [Kecamatan Mandau](#), berada di lajur [Jalan Raya Lintas Sumatera](#), sekitar 120 km dari Pekanbaru dalam perjalanan menuju Medan. Duri berbatasan langsung dengan [Dumai](#) di utara, [Kecamatan Pinggir](#) di selatan, dan [Kecamatan Rantau Kopar](#) di barat. Sedangkan letak wilayahnya adalah : 0°56'12 Lintang Utara s/d 1°28'17" Lintang Utara dan 100°56'10 Bujur Timur s/d 101°43'26" Bujur Timur. Dengan luas wilayah 937,47 km² dan jumlah penduduk 256.108 jiwa.

4.11. Pemerintahan

Kecamatan mandau dipimpin oleh seorang Camat yaitu : Drs. H. Hasan Basri, M.Si dan Sekretaris Camat Muhammad Fadlul Wajdi, S.STP,M.Si. Secara keseluruhan Kecamatan Mandau terdiri dari lima belas desa/ kelurahan yang status hukumnya sudah menjadi desa/ kelurahan defenitif. Adapun dari seluruh desa/kelurahan tersebut terdiri dari enam desa yaitu: desa Harapan Baru, Sebangar, Balai Makam, Petani, Kesumbo Ampai, Bumbung dan sembilan kelurahan, yaitu kelurahan, Talang Mandi, Gajah Sakti, Batang Serosa, Balik Alam, Duri Barat , Duri Timur, Pematang Pudu, Air Jamban, dan Babussalam.

Partisipasi perempuan dalam kepemimpinan disuatu desa/kelurahan di Kecamatan Mandau sangat tinggi, terlihat dari jumlah perangkat desa

perempuan berjumlah sebanyak 66 orang, dari total keseluruhan jumlah perangkat desa 131 orang, sedangkan 65 orang perangkat desa laki-laki. Menurut klasifikasi desa seluruhnya merupakan desa swadaya. Kecamatan Mandau terdiri dari 721 Rukun tetangga (RT) dan 158 Rukun Warga (RW). Adapun Desa/Kelurahan yang memiliki jumlah RT yang terbanyak adalah Kelurahan Air Jamban sebanyak 115 RT dan Kelurahan Talang Mandi sebanyak 68 RT.

4.1.2 Ekonomi

Kecamatan Mandau berdasarkan data dari UPTD Dinas Perindustrian dan Perdagangan tercatat sebanyak 2 perusahaan besar yang terletak di desa Bumbung dan Kesumbo Ampai. Sementara industri Sedang ada 4 unit, industri kecil 92 unit, dan industri mikro tercatat sebanyak 212 unit.

Dibidang perdagangan tercatat 15 buah swalayan/ supermarket/ toserba/ mini market, 2359 buah toko/ warung kelenteng. Bangunan pasar permanen/ semi permanen ada 7 buah dan pasar tanpa bangunan permanen sebanyak 6 buah. Sedangkan jumlah restoran/ rumah makan tercatat sebanyak 202, warung / kedai makan minum sebanyak 1769 buah, 5 buah penginapan (losmen/ wisma/ motel) dan 7 hotel melati/ berbintang.

Berdasarkan data dari Dinas Koperasi Kecamatan Mandau tercatat sebanyak 61 Koperasi Unit Desa dengan jumlah anggota sebanyak 1,960 orang, yang terdiri dari 8 KUD dan 53 koperasi non KUD di Kecamatan

Mandau. Jumlah anggota koperasi tercatat sebanyak 229 anggota KUD dan 1731 anggota koperasi non KUD.dengan jumlah anggota sebanyak 1,960 orang.

4.1.3. Hasil Bumi

Duri adalah salah satu [ladang minyak](#) di Provinsi Riau. Ladang Minyak Duri telah dieksploitasi sejak tahun 50-an dan masih memproduksi oleh PT. [Chevron Pacific Indonesia](#) (CPI). Bersama [Minas](#) dan [Dumai](#), Duri menyumbang sekitar 60% produksi [minyak mentah](#) Indonesia, dengan rata-rata produksi saat ini 400.000-500.000 barel per hari.

Minyak mentah yang dihasilkan, meskipun tidak sebaik lapangan minyak Minas, merupakan salah satu minyak dengan kualitas terbaik di dunia, yakni [Duri Crude](#). Pada bulan November 2006, [Ladang Minyak Duri](#) atau [Duri Steam Flood Field](#) mencapai rekor produksi 2 miliar barel sejak pertama kali dieksplorasi pada [1958](#). Untuk menunjang produksi ini, di Duri terdapat puluhan perusahaan kontraktor, mulai dari yang besar seperti [Schlumberger](#), [Halliburton](#), dan [Tripatra-Fluor](#), hingga perusahaan kontraktor-kontraktor kecil.

Fakta sebagai penghasil minyak tidak berarti bahwa kota ini adalah kota yang makmur dan maju. Sampai saat ini kota Duri hanya terdiri dari dua jalan utama, yaitu [Jalan Jenderal Sudirman](#) dan [Jalan Hang Tuah](#). Di Pokok [Jengkol](#), Jalan Raya Dumai-Pekanbaru yang merupakan bagian dari [Jalan Raya Lintas Sumatera](#) bercabang dua. Satu menjadi Jalan Sudirman yang merupakan pusat

kota lama dan satu menjadi Jalan Hang Tuah yang menjadi pusat pertumbuhan baru.

4.1.4. Fasilitas dan Infrastruktur

Di Jalan Sudirman terdapat pasar simpang padang yang bersambung dengan pasar sartika. Di jalan ini juga berdiri sebuah pusat perbelanjaan menengah yang sudah aktif sejak tahun 2008 dan Mandau Town Square yang masih dalam tahap pembangunan. Selain itu terdapat kantor pos dan kantor kecamatan yang dilengkapi dengan gedung pertemuan Bathin Batuah, [puskesmas](#), restoran, dan beberapa toko buku. Jalan ini merupakan pusat aktivitas ekonomi kota Duri. Menjelang kantor camat, juga ada sebuah tempat pengisian bahan bakar umum.

Jalan Hang Tuah mulai berkembang pada awal tahun 2000 dengan berdirinya secara hampir bersamaan ratusan [rumah toko](#). Jalan ini juga telah diperlebar menjadi 4 jalur dengan pembatas jalan di tengahnya dan menjadi pusat aktivitas ekonomi baru. Bank, kantor [Telkom](#), [PLN](#), rumah sakit, dan masjid raya berada di jalan ini. Dua hotel berbintang dua terdapat di jalan ini.

Saat ini, di daerah Balairaja, PT CPI sedang membangun sebuah gedung serbaguna, yakni Gedung Serbaguna Mandau, yang nantinya akan menggantikan gedung Bathin Batuah sebagai tempat konferensi dan berbagai pertemuan formal di Kecamatan Mandau/Pinggir.

4.2. Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau

4.2.1. Deskripsi Umum Tentang Ruang Lingkup Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau

UPTD Pendapatan Daerah menurut Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 18 Tahun 2005 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis pasal 17 ayat 2 UPTD adalah Unsur Pelaksana Teknis Dinas Operasional Dinas Pendapatan Daerah Dilapangan dan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis pasal 37 ayat 3 UPTD dipimpin oleh seorang Kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas dan secara operasional berkoordinasi dengan Camat.

Dengan Susunan Organisasi Dinas Pendapatan Daerah, terdiri dari:

1. Unsur pimpinan adalah kepala daerah
2. Unsur pembantu pimpinan adalah sekretariat
3. Unsur pelaksana adalah bidang.

Susunan organisasi dinas pendapatan daerah, terdiri dari :

- a. Kepala
- b. Sekretariat, terdiri dari :
 1. Sub bagian perencanaan dan program

2. Sub bagian keuangan
3. Sub bagian administrasi umum

c. Bidang pendataan dan penetapan, terdiri dari:

1. Seksi pendaftaran dan pendataan
2. Seksi data dan informasi
3. Seksi penetapan

d. Bidang penagihan, terdiri dari:

1. Seksi retribusi
2. Seksi pembukuan dan verifikasi
3. Seksi penagihan dan penghitungan

e. Bidang retribusi dan pendataan lain-lain, terdiri dari:

1. Seksi penerimaan retribusi
2. Seksi penerimaan pendapatan lain-lain
3. Seksi inventarisasi dan pembukuan.

f. Bidang pendapatan pajak dan non pajak, terdiri dari:

1. Seksi pendapatan pajak
2. Seksi pendapatan non pajak
3. Seksi pengkajian pendapatan

g. UPTD

h. Kelompok jabatan fungsional

Berdasarkan perda diatas, UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau merupakan unit pelaksana dari Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis juga memiliki visi, misi, kedudukan, tugas, dan fungsi yang sama dengan Dinas Pendaptan Daerah Kabupaten Bengkalis.

Adapun visi dan misi, tugas, dan fungsi dinas Pendaptan Daerah Kabupaten Bengkalis adalah:

Visi : Unggul dalam mengelola dan meningkatkan penerimaan pajak sumber-sumber pendapatan daerah

Misi : 1. Menggali sumber-sumber pendapatan daerah dan penerimaan daerah Kabupaten Bengkalis.

2. mengelola pelaksanaan pemungutan pajak daerah

3. meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas pemungut pendaptan asli daerah (PAD) dan pajak bumi dan bangunan.

Sedangkan motto dari Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis adalah siap menjadi pembayar pajak bukan sekedar menjadi wajib pajak

Tugas Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis adalah membantu kepala daerah dalam menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintah dan pembangunan dibidang pendapatan daerah.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, dinas pendapatan daerah mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis, penyusunan rencana pelaksanaan dan pemungutan dibidang pendapatan daerah.
- b. Pelaksanaan pendaftaran dan pendataan wajib pajak dan retribusi daerah.
- c. Pelaksanaan penetapan besarnya pajak dan retribusi daerah
- d. Pelaksanan pendataan objek dan subjek PBB yang dilaksanakan direktorat PBB dalam hal menyampaikan dan menerima kembali SPOP wajib pajak .
- e. Penyampaian SPPT, SKP, SPT, dan sarana administrasi PBB lainnya yang diterbitkan oleh dirjen pajak kepada wajib pajak serta menyampaikan DHPP PBB yang dibuat oleh dirjen pajak kepada pemungut PBB yang ada dibawah pengawasan.
- f. Pengupayaan peningkatan pendapatan asli daerah serta penggalian sumber-sumber pendapatan daerah yang baru
- g. Penyelenggaraan pembukuan dan pelaporan atas pemungutan dan penyetoran pajak daerah, retribusi daerah serta pendapatan daerah lainnya.
- h. Koordinasi pengawsan atas pekerjaan penagihan pajak daerah, retribusi daerah dan penerimaan asli daerah lainnya, serta penagihan PBB yang dilimpahkan oleh menteri keuangan kepada daerah.

- i. Perencanaan dan pengendalian operasional dibidang pendapatan, penetapan, dan penagihan pajak daerah, retribusi daerah dan pendapatan daerah lainya serta PBB.
- j. Pengelolaan administrasi umum meliputi ketatalaksanaan, keuangan, kepegawaian, peralatan dan perlengkapan.

4.2.2. Struktur Organisasi Unit Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau.

Berikut sususnan organisasi di UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau yang terdiri dari:

1. Kepala UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, dipimpin oleh Zulkifli.
2. Kepala sub. Bagian tata usaha dijabat oleh Nu'aini, S.Sos
3. Bendahara pembantu penerima dijabat oleh anwar. K
4. Koordinator PBB dijabat oleh Wan Anismah, S.H dan dibantu oleh pembimbing PBB Syafrudin.
5. Bagian admnistrasi dijabat oleh:
 1. Maria Hastuti, S.E
 2. Yulizar
 3. Kelly fitriyana
 4. Sri rahayu
 5. Dessy susanti

6. Agustina

7. Putri wati

6. Petugas pemungut lapangan/harian

1. Sadli, S.Sos.

2. Khairul Adha, S.E

3. Sysfrizal

4.2.3. uraian tugas (job description) bagian/unit kerja dinas pendapatan daerah kecamatan mandau

Berikut sususnan organisasi dan pembagian tugas (job Description) di UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau yang terdiri dari:

1. Kepala UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, dipimpin oleh Zulkifli. dengan uraian tugas:
 - a. Melakukan evaluasi terhadap kinerja staff
 - b. Melakukan koordinasi dengan bidang dan instansi terkait dalam upaya meningkatkan PAD dan PBB yang dilimpahkan mentri keuangan RI kepada daerah
 - c. Melakukan pengendalian dan pengawasan terhadap pungutan penerimaan daerah Kabupaten Bengkalis
 - d. Tugas-tugas lainnya yang diarahkan kepala Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis.

2. Kepala su. Bagian tata usaha dijabat oleh Nur'aini, S.Sos. dan dibantu oleh Maria Hastuti, S.E dan kelly fitriana. Dengan uraian tugas :
 - a. Membantu kepala UPTD dalam mengelola administrasi umum dan kepegawaian serta tugas-tugas lain yang diarahkan kepada UPTD
 - b. Membantu bendahara pembantu penerima administrasi umum pengelola penerimaan daerah pada kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau
 - c. Tugas-tugas lain yang diarahkan kepala K.a UPTD
3. Bendahara pembantu penerima dijabat oleh Anwar.K. dengan uraian tugas
 - a. Menerima setoran pajak daerah dan retribusi daerah.
 - b. Membukukan semua jenis penerimaan pajak/retribusi daerah pada buku penerimaan sejenis dan buku kas umum.
 - c. Menyetorkan semua jenis penerimaan daerah pada kas daerah Kabupaten Bengkalis setiap bulannya selambat-lambatnya tanggal 10 bulan.
 - d. Tugas-tugas lain yang diarahkan Ka. UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau.
4. Koordinator PBB dijabat oleh Wan Anismah, S.H dan dibantu oleh pembimbing PBB Syafrudin. Dengan uraian tugas:
 - a. Membantu tugas administrasi PBB pada kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau.

- b. Membantu tugas kepala UPTD dan mementau penyampaian SPPT-PBB desa dan kelurahan.
- c. Tugas lain yang diarahkan Ka. UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau

5. Bagian pungut pajak daerah.

- 1. Sadli, S.Sos
- 2. Yulizar
- 3. Sri rahayu
- 4. Putri wati
- 5. Khairul Adha, Se dengan uraian tugas:
 - a. Membantu bendahara pembantu penerima untuk melakukan pungutan pajak daerah/retribusi daerah (SKPD/SKRD) Gol 2
 - b. Tugas-tugas yang diarahkan oleh Ka. UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau.

6. Bagian pungut pajak daerah.

- 1. Dessy susanti
- 2. Syafrizal
- 3. Agustina dengan uraian tugas:
 - a. Membantu bendahara pembantu penerima untuk melakukan pungutan pajak daerah/retribusi daerah (SKPD/SKRD) Gol 3

- b. Tugas-tugas yang diarahkan oleh Ka. UPTD Pendapatan Daerah
Kecamatan Mandau.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Faktor – Faktor Yang Mempengaruh Tingkat Pelayanan di Kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau

Setelah peneliti melakukan penelitian dilapangan (observasi), dan menyebarkan angket, maka dapat diketahui hasil jawaban dari setiap pertanyaan yang telah diberikan kepada responden. Dengan demikian diketahuilah penilaian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan di kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau berdasarkan variabel yang dipecahkan menjadi angket, Variabel tersebut ialah :

5.1.1. Tingkat Pelayanan Publik

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang tingkat pelayanan berdasarkan pada tabel berikut ini:

Tabel V. Tanggapan Responden Tentang Tingkat Pelayanan di Kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau

No	Pertanyaan	Setuju	Ragu Ragu	Tidak Setuju	Jumlah
1.	Meningkatnya tingkat pelayanan yang ada di kantor UPTD Pendapatan didukung oleh faktor tangibles (Bukti fisik)	48	32	20	100
	Persentase (%)	48	32	20	100
2.	Meningkatnya tingkat pelayanan didukung oleh faktor reliability	67	23	10	100
	Persentase (%)	67	23	10	100
3.	Meningkatnya tingkat pelayanan didukung oleh faktor responsiveness	55	25	20	100
	Persentase (%)	55	25	20	100
4.	Meningkatnya tingkat pelayanan didukung oleh	60	35	5	100

	faktor Assurance				
	Persentase (%)	60	35	15	100
5.	Meningkatnya tingkat pelayanan didukung oleh faktor Emphaty	64	26	10	100
	Persentase (%)	64	26	10	100
	Jumlah/ rata-rata	294/5 9	141/2 8	65/13	500/ 100
	Persentase (%)	59	28	13	100

Sumber : Data olahan tahun 2012

Dari tabel rekapitulasi diatas meningkatnya pelayanan di Kantor UPTD

Pendapatan diukur berdasarkan penilaian wajib pajak terhadap kemampuan kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau berkaitan dengan keefektifan dan efisiensi waktu pelayanan, kedisiplinan pegawai, keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia terhadap pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dari ke 5 faktor yang ada 59% responden menjawab setuju, 28% menjawab ragu-ragu dan tidak setuju menjawab 13%. Responden yang menjawab setuju tingkat pelayanan dipengaruhi oleh faktor tangibles adalah sebesar 48 responden, yang menjawab ragu-ragu sebesar 32 responden dan yang menjawab tidak setuju berjumlah 20 responden. Responden setuju menjawab tingkat pelayanan dipengaruhi oleh faktor reliability sebesar 67 responden, ragu-ragu 23 responden dan tidak setuju 10 responden. Kemudian jumlah responden yang setuju menjawab tingkat pelayanan dipengaruhi oleh faktor responsiveness sebanyak 55 responden, yang menjawab ragu-ragu 25 responden, dan tidak setuju 20 responden. Responden setuju menjawab tingkat pelayanan dipengaruhi oleh faktor Assurance sebesar 60 responden, ragu-ragu 35 responden, kemudian sisanya tidak setuju berjumlah 5 responden. Terakhir responden yang setuju menjawab tingkat pelayanan

dipengaruhi oleh faktor empathy berjumlah 64 responden, ragu-ragu 26 responden, dan tidak setuju 10 responden.

Mayoritas responden menjawab 59 % setuju, 28% ragu-ragu, dan tidak setuju sebesar 13%. Mayoritas responden menjawab setuju dikarenakan faktor faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan di pengaruhi oleh faktor tangibles, faktor reliability, faktor responsiveness, faktor assurance, dan faktor empathy. Hal ini berarti responden setuju dengan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan adalah factor tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

5.1.2 Tangibles (Bukti Fisik)

Dimana faktor tangibles merupakan faktor bukti fisik yakni kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan lainnya yang mana sebagai penunjang atau pelengkap jalannya aktivitas pelayanan publik. Faktor tangibles diukur berdasarkan penilaian wajib pajak (responden) terhadap kemampuan kantor UPTD Pendapatan Daerah yang berkaitan dengan tempat pelayanan yang nyaman dan memadai, peralatan dan perlengkapan yang baik, serta prosedur pelayanan yang sama bagi semua pihak dalam menampilkan fasilitas fisik, peralatan, dan media komunikasi. Untuk mengetahui tanggapan responden dilihat dari indikator tangibles (Bukti Fisik) tersebut dapat dilihat pada table berikut ini

Tabel VI. Tanggapan Responden Tentang Faktor Tangibles (Bukti Fisik)

No.	Pertanyaan	Setuju	gu Ragu	Tidak Setuju	Jumlah
	alatan yang ada di Kantor UPTD memadai, baik dan layak digunakan dalam melakukan kegiatan pelayanan.	46		32	100
	rsentase (%)	61	22	17	100
	alu tersedianya perlengkapan (pulpen,pensil,dll) di Kantor UPTD Pendapatan Daerah saat melakukan pelayanan.	57	22	21	100
	rsentase (%)	57	22	21	100
	silitas ruang tunggu di Kantor UPTD Pendapatan Daerah nyaman dan memadai.	24	41	35	100
	rsentase (%)	24	41	35	100
	ntor UPTD Pendapatan memiliki kecanggihan teknologi dalam melakukan pelayanan publik.	14	39	47	100
	rsentase (%)	14	39	47	100
	anya kejelasan informasi merata bagi setiap kalangan masyarakat dalam melakukan pelayanan.	17	35	48	100
	rsentase (%)	17	35	48	100
	mlah / Jumlah Rata-Rata	158/32	59/32	83/37	100/100
	rsentase (%)	32	32	37	100

Sumber: data olahan tahun 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang menjawab setuju bahwa peralatan yang ada di Kantor UPTD memadai, baik dan layak digunakan dalam melakukan kegiatan pelayanan sebesar 32 responden, ragu- ragu menjawab 22 responden, dan tidak setuju sebesar 46 responden. Kemudian responden yang menjawab setuju selalu tersedianya

perlengkapan (pulpen,pensil, dll) di Kantor UPTD pendapatan Daerah saat melakukan pelayanan sebesar 57 responden, ragu-ragu menjawab 22 responden, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 21 responden. Responden yang setuju menjawab fasilitas ruang tunggu di Kantor UPTD Pendapatan Daerah nyaman dan memadai sebesar 24 responden, yang ragu-ragu menjawab 41 responden, kemudian yang menjawab tidak setuju sebesar 35 responden. Jumlah responden yang menjawab setuju Kantor UPTD Pendapatan memiliki kecanggihan teknologi dalam melakukan pelayanan publik sebanyak 14 responden, ragu-ragu menjawab 39 responden, dan tidak setuju menjawab 47 responden. Kemudian responden yang menjawab setuju adanya kejelasan informasi merata bagi setiap kalangan masyarakat dalam melakukan pelayanan sebanyak 17 responden, ragu-ragu sebanyak 35 responden, dan tidak setuju 48 responden.

Mayoritas responden menjawab tidak setuju, yaitu sebanyak 66% dari 100 orang jumlah keseluruhan responden. setelah direkapitulasi mayoritas responden yang menjawab tidak setuju karena peralatan yang ada dikantor UPTD Pendapatan Daerah tidak memadai,tidak baik dan tidak layak digunakan dalam melakukan pelayanan dikarenakan peralatannya sudah lama (tidak canggih) sehingga memperlambat jalannya pelayanan yang dilakukan. Ditambah selalu tidak tersedianya perlengkapan (pulpen,pena,dll) dikantor UPTD juga tidak dapat mengefektif dan efisienkan waktu yang ada, sebab masyarakat (wajib pajak) harus menunggu pegawai untuk meminjam pena pegawai yang lain.Selanjutnya diikuti dengan responden yang menjawab setuju

yaitu sebanyak 32%, pelayanan yang diberikan dengan tidak membedakan antara wajib pajak yang satu dengan yang lainnya yaitu informasi yang merata bagi setiap kalangan masyarakat, sedangkan responden yang menjawab ragu-ragu 48% dari total rekapitulasi jawaban responden atas indikator faktor tangibles.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap salah seorang wajib pajak yang membayar pajak PBB mengatakan *“pembayaran PBB di kantor UPTD Pendapatan kurang efektif dan efisien karena pembayaran tidak cepat, menunggu antri berjam-jam. Sebaiknya begitu kita sampai pelayanan diberikan dengan cepat seperti sekarang menggunakan sistem komputer ini tidak mencari data wajib pajak di tumpukan buku yang tebal dan banyak.”*(Hasil wawancara)

5.1.3 Reliability (Keandalan)

Diukur berdasarkan penilaian wajib pajak (Responden) terhadap kemampuan kantor UPTD Pendapatan Daerah yang berkaitan dengan kesiapan pegawai setiap saat diperlukan, ketepatan waktu yang pelayanan, dan berkaitan dengan ada tidaknya pembedaan wajib pajak satu dengan lainnya dalam melaksanakan pelayanan dengan tepat dan terpercaya.

Untuk mengetahui tanggapan responden dilihat dari indikator reliability (keandalan) tersebut dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel VII. Tanggapan Responden Tentang Faktor Reliability (Keandalan)

No.	Pertanyaan	Setuju	gu Ragu	Tidak Setuju	Jumlah
	beradaan pegawai siap setiap saat diperlukan pada waktu kegiatan pelayanan dilaksanakan.	24	28	48	100
	rsentase (%)	24	28	48	100
	gawai tepat waktu dalam melayani masyarakat.	19	26	55	100
	rsentase (%)	19	26	55	100

layanan pegawai sama rata tidak membedakan masyarakat yang satu dengan lainnya.	34	25	41	100
rsentase (%)	34	25	41	100
layanan yang diberikan bersifat transparan (terbuka bagi masyarakat)	22	31	47	100
rsentase (%)	22	31	47	100
layanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat sesuai dengan yang diharapkan, yakni ramah,dan santun.	29	23	48	100
rsentase (%)	29	23	48	100
mlah/ jumlah rata-rata	28/26	33/27	39/48	00/100
rsentase (%)	26	27	48	100

Sumber: data olahan tahun 2012

Dari rekapitulasi tabel diatas diketahui bahwa jumlah responden yang setuju menjawab keberadaan pegawai siap setiap saat diperlukan pada waktu kegiatan pelayanan dilaksanakan sebanyak 24 responden, ragu-ragu menjawab 28 responden, dan tidak setuju sebanyak 48 responden. Kemudian jumlah responden yang menjawab setuju bahwa pegawai tepat waktu dalam melayani masyarakat sebanyak 19 responden, ragu-ragu 26 responden, dan tidak setuju menjawab sebanyak 55 responden. Jumlah responden yang setuju menjawab pelayanan pegawai sama rata tidak membedakan masyarakat yang satu dengan lainnya sebanyak 34 responden, yang menjawab ragu-ragu 25 responden, dan tidak setuju 41 responden. Sedangkan responden yang menjawab setuju bahwa pelayanan yang diberikan bersifat transparan (terbuka bagi masyarakat) sebanyak 22 responden, yang ragu-ragu sebanyak 31 responden, dan tidak

setuju sebanyak 47 responden. Kemudian jumlah responden yang menjawab setuju bahwa pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat sesuai dengan yang diharapkan, yakni ramah, dan santun sebanyak 29 responden, ragu-ragu menjawab sebanyak 23 responden, dan tidak setuju menjawab sebanyak 48 orang.

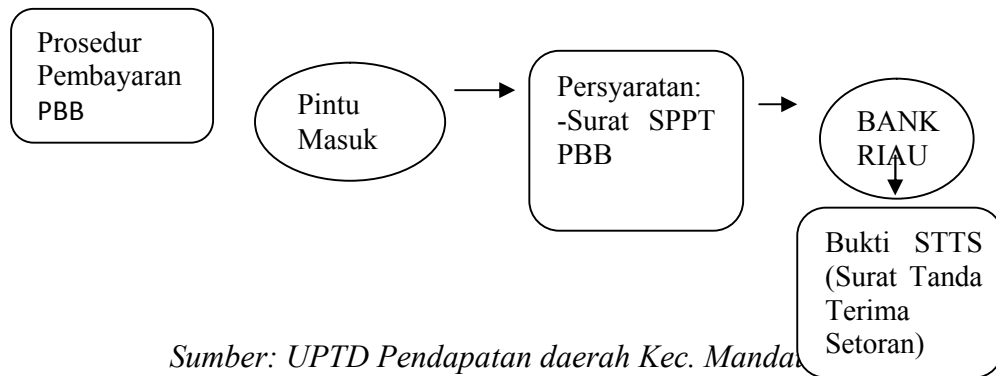
Mayoritas responden menjawab 48% tidak setuju dengan faktor reliability atau keandalan dikarenakan dalam pelayanan masih belum bersifat terbuka atau transparan. Informasi kurang jelas dikarenakan mekanisme SOP pelayanan itu sendiri tidak ditempelkan di kantor UPTD Pendapatan Daerah sehingga wajib pajak masih dibuat bingung untuk membayar pajak. Selanjutnya diikuti dengan responden yang menjawab setuju sebanyak 26% informasi dalam pelayanan diberikan secara merata bagi setiap kalangan masyarakat dan pegawai bersifat santun dan ramah dalam memberikan pelayanan, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 27% dari keseluruhan responden.

Banyaknya responden yang menjawab tidak setuju dikarenakan dalam pelayanannya masih belum bersifat terbuka atau transparan. Informasi kurang jelas dikarenakan mekanisme SOP pelayanan itu sendiri tidak ditempelkan di kantor UPTD Pendapatan Daerah sehingga wajib pajak masih dibuat bingung untuk membayar pajak.

Menurut Bapak Syafrudin yaitu salah satu pegawai UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau yang bertugas sebagai pembimbing PBB mengatakan “*Mekanisme SOP pembayaran pajak PBB itu sebenarnya ada tapi dikarenakan kantor UPTD sering berpindah-pindah sehingga SOP itu pun sudah hilang entah kemana dan juga sudah rusak.*” (Hasil wawancara)

Gambar 2 : Rangkaian Proses Pendaftaran dan pembayaran pajak PBB di

Kantor UPTD Pendapatan Daerah



Sumber: UPTD Pendapatan daerah Kec. Mandau

5.1.4 Responsivess (Ketanggapan)

Diukur berdasarkan penilaian wajib pajak (responden) terhadap kemampuan kantor UPTD Pendapatan Daerah yang berkaitan dengan ketanggapan petugas atas keluhan masyarakat dan masalah yang dihadapi masyarakat serta kecepatan dalam melayani dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Untuk mengetahui tanggapan responden dilihat dari indikator responsivess (ketanggapan) tersebut dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel VIII. Tanggapan Responden Tentang Faktor Responsivess (Ketanggapan)

No.	Pertanyaan	Setuju	Ragu Ragu	Tidak Setuju	Jumlah
	gawai cepat tanggap atas keluhan masyarakat	17	45	38	100
	rsentase (%)	17	45	38	100
	gawai tanggap terhadap masalah yang dihadapi masyarakat.	11	47	42	100
	rsentase (%)	11	47	42	100
	gawai selalu merespon keluhan yang dialami oleh masyarakat.	17	39	44	100

	rsentase (%)	17	39	44	100
	gawai disiplin datang tepat pada waktunya melakukan tugasnya melayani masyarakat.	19	24	57	50
	rsentase (%)	19	24	57	100
	Pegawai selalu memberikan informasi yang jelas saat melakukan pelayanan.	35	25	40	100
	rsentase (%)	35	25	40	100
	nlah/Jumlah Rata-Rata	99/20	80/36	21/44	00/100
	rsentase (%)	20	36	44	100

Sumber: data olahan tahun 2012

Dari rekapitulasi tabel diatas diketahui bahwa responden yang setuju menjawab pegawai cepat tanggap atas keluhan masyarakat sebanyak 17 responden, yang menjawab ragu-ragu sebanyak 45 responden, dan tidak setuju sebanyak 38 responden. Jumlah responden yang setuju bahwa pegawai tanggap terhadap masalah yang dihadapi masyarakat sebanyak 11 responden, ragu-ragu 47 responden, dan sisanya tidak setuju sebanyak 42 responden. Kemudian responden yang menjawab setuju bahwa pegawai selalu merespon keluhan yang dialami oleh masyarakat sebanyak 17 responden, yang menjawab ragu-ragu sebesar 39 responden, dan tidak setuju sebesar 44 responden. Setelah itu responden yang setuju bahwa pegawai disiplin datang tepat pada waktunya melakukan tugasnya melayani masyarakat sebanyak 19 responden, ragu-ragu 24 responden, dan tidak setuju 57 responden. Kemudian jumlah responden yang menjawab setuju pegawai selalu memberikan informasi yang jelas saat melakukan pelayanan sebanyak 35 responden, ragu-ragu 25 responden, dan tidak setuju 40 responden.

Mayoritas responden menjawab 44% tidak setuju dengan responsivess atau ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat (wajib pajak) dalam hal ini pegawai kurang disiplin atau datang tidak tepat pada waktunya sehingga wajip pajak yang ingin membayar pajak harus menunggu sang pegawai dimana ia berurusan. Selanjutnya diikuti dengan responden yang menjawab setuju sebanyak 20%, dan ragu-ragu 36% dari keseluruhan responden.

5.1.5 Assurance (Jaminan)

Diukur berdasarkan penilaian wajib pajak (responden) terhadap kemampuan kantor UPTD Pendapatan Daerah yang berkaitan dengan keramahan dan kesopanan, pemberian pelayanan secara tuntas dan menyeluruh, serta memberikan penjelasan dengan baik dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Untuk mengetahui tanggapan responden dilihat dari indikator assurance (jaminan) tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IX. Tanggapan Responden Tentang Faktor Assurance (Jaminan)

No.	Pertanyaan	Setuju	Ragu Ragu	Tidak Setuju	Jumlah
	gawai ramah,sopan dan santun dalam memberikan pelayanan	36	30	34	100
	rsentase (%)	36	30	34	100
	gawai mampu memberikan penjelasan atau komunikasi yang baik kepada masyarakat yang dilayani.	29	31	40	100
	rsentase (%)	29	31	40	100

pegawai mampu meyakinkan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan dengan tuntas.	17	43	40	100
Presentase (%)	17	43	40	100
pegawai memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan dan keluhan masyarakat.	27	31	42	100
Presentase (%)	27	31	42	100
pegawai mampu meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat sehingga masyarakat senang membayar pajak di UPTD Pendapatan.	18	33	49	100
Presentase (%)	18	33	49	100
Jumlah/ Jumlah Rata-Rata	27/25	68/34	105/41	100/100
Presentase (%)	25	34	41	100

Sumber: data olahan tahun 2012

Dari rekapitulasi tabel diatas diketahui bahwa responden yang menjawab setuju pegawai ramah,sopan dan santun dalam memberikan pelayanan sebanyak 36 responden, yang menjawab ragu-ragu sebanyak 30 responden, dan tidak setuju sebanyak 34 responden. Kemudian jumlah responden yang setuju bahwa pegawai mampu memberikan penjelasan atau komunikasi yang baik kepada masyarakat yang dilayani sebanyak 29 responden, sedangkan yang menjawab ragu-ragu sebanyak 31 responden, dan tidak setuju sebanyak 40 responden. Jumlah responden yang setuju menjawab pegawai mampu meyakinkan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan dengan tuntas adalah sebanyak 17 responden, yang menjawab ragu-ragu sebanyak 43 responden, dan tidak setuju sebanyak 41 responden. Kemudian responden yang setuju bahwa pegawai memiliki

pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan dan keluhan masyarakat sebanyak 27 responden, ragu-ragu 31 responden, dan tidak setuju sebanyak 42 responden. Responden menjawab setuju bahwa pegawai mampu meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat sehingga masyarakat senang membayar pajak di UPTD Pendapatan sebanyak 18 responden, menjawab ragu-ragu sebanyak 33 responden, dan tidak setuju 49 responden.

Mayoritas responden menjawab 41% tidak setuju dengan faktor assurance (jaminan) karena dalam pelayanan pegawai tidak bisa menjaminkan bahwa pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan dengan segera dan secara tuntas. Selanjutnya diikuti dengan responden yang menjawab ragu-ragu 41% pelayanan yang diberikan pegawai ramah, sopan, dan santun serta memberikan informasi yang baik kepada masyarakat (wajib pajak) ,dan yang menjawab ragu-ragu 34% dari keseluruhan responden.

Banyaknya responden yang menjawab tidak setuju dengan faktor assurance (jaminan) dikarenakan dalam pelayanan pegawai tidak bisa menjaminkan bahwa pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan dengan segera dan secara tuntas. Dan pegawai tidak mampu meyakinkan masyarakat agar masyarakat senang membayar pajak.

5.1.6 Emphaty (Perhatian)

Diukur berdasarkan penilaian wajib pajak (responden) terhadap kantor UPTD Pendapatan Daerah berkaitan dengan sikap dan perhatian pegawai , berlaku adil bagi setiap wajib pajak, dan berpenampilan baik dalam memberi perhatian secara individu kepada wajib pajak.

Tabel X. Tanggapan Responden Tentang Faktor Emphaty (Perhatian)

No.	Pertanyaan	Setuju	Ragu Ragu	Tidak Setuju	Jumlah
	pegawai bersikap penuh perhatian dalam melakukan pelayanan.	30	32	38	100
	rsentase (%)	30	32	38	100
	pegawai memberikan rasa adil kepada setiap masyarakat.	29	30	41	100
	rsentase (%)	29	30	41	100
	pegawai berpenampilan rapi dan menarik dalam memberikan pelayanan.	27	31	42	100
	rsentase (%)	27	31	42	100
	pegawai konsisten bersikap sopan terhadap masyarakat dalam melakukan pelayanan publik	27	33	40	100
	rsentase (%)	27	33	40	100
	pegawai mengutamakan kepentingan masyarakat dalam memberikan pelayanan.	21	34	45	100
	rsentase (%)	21	34	45	100
	Jumlah/ Jumlah Rata-Rata	34/27	60/32	106/41	100/100
	rsentase(%)	27	32	41	100

Sumber: data olahan tahun 2012

Dari tabel rekapitulasi diatas, di ketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari faktor emphaty (perhatian) yakni dimana emphaty merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat (wajib pajak).

Jawaban responden yang setuju bahwa pegawai bersikap penuh perhatian dalam melakukan pelayanan sebanyak 30 responden, yang mnejawab ragu-ragu sebanyak 32 responden , dan tidak setuju 38 responden. Jumlah responden yang setuju bahwa pegawai memberikan rasa adil kepada setiap masyarakat sebanyak 29 responden, yang menjawab ragu-ragu 30 responden,

dan tidak setuju 41 responden. Kemudian jumlah responden yang menjawab setuju bahwa pegawai berpenampilan rapi dan menarik dalam memberikan pelayanan sebanyak 27 responden, ragu-ragu 31 responden , dan tidak setuju sebanyak 42 responden. Kemudian terakhir jumlah responden yang menjawab setuju bahwa pegawai mengutamakan kepentingan masyarakat dalam memberikan pelayanan sebanyak 21 responden, ragu-ragu sebanyak 34 responden, dan tidak setuju sebanyak 45 responden.

Jumlah responden yang setuju dengan faktor empathy (perhatian) hanya 27%, lalu diikuti dengan kurang setuju 41%, dan ragu-ragu 32% .Responden yang menjawab tidak setuju dikarenakan dalam pelayanan pegawai tidak bersikap penuh perhatian karena mereka hanya menjalankan tugas mereka saja tidak melayani diluar yang menjadi pekerjaan mereka. Dan responden yang menjawab setuju karena pelayanan yang diberikan pegawai sopan dan memberikan rasa adil kepada setiap masyarakat juga pegawai berpenampilan menarik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap salah seorang pegawai mengatakan bahwa “*Kami disini bekerja sesuai seperti yang telah ditetapkan jika masyarakat menginginkan sesuatu hal diluar pekerjaan kami, kami tidak melayani*” (Hasil wawancara).

5.2. Pembahasan

Setelah menjelaskan hasil penelitian dari observasi, angket dan wawancara dalam penjelasan di atas, maka berikut ini akan dijelaskan pembahasan tentang hasil rekapitulasi dari keseluruhan penelitian, yaitu sebagai berikut

Tabel XI. Rekapitulasi Keseluruhan Questioner

No	Indikator	Setuju	Ragu Ragu	Tidak Setuju	Jumlah
1.	Tangibles (Bukti fisik)	32	32	37	100
	Persentase (%)	32%	32%	37%	100%
2.	Reliability (Keandalan)	26	27	48	100
	Persentase (%)	26%	27%	48%	100%
3.	Responsivess (Ketanggapan)	20	36	44	100
	Persentase (%)	20%	36%	44%	100%
4.	Assurance (Jaminan)	25	34	41	100
	Persentase (%)	25%	34%	41%	100%
5.	Emphaty (Perhatian)	27	32	41	100
	Persentase (%)	27%	32%	41%	100%
6.	Tingkat Pelayanan	59	28	13	100
	Persentase (%)	59%	28%	13%	100%
Total/ Jumlah Rata-Rata		189/32	189/32	224/37	600/100
		32%	32%	37%	100%

Sumber: data olahan tahun 2012

Dari tabel diatas tentang tanggapan responden mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan di kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau, bahwa responden yang menjawab setuju dari faktor tangibles (bukti fisik) sebanyak 32 responden dengan persentase sebesar 32%, ragu-ragu 32 responden dengan persentase 32 %, dan tidak setuju sebanyak 37 responden dengan persentase 37 %. Kemudian dari faktor reliability (keandalan) responden yang menjawab setuju sebanyak 26 responden dengan persentase 26 %, ragu-ragu sebanyak 27 responden dengan persentase 27 %,

dan tidak setuju sebanyak 48 responden dengan persentase 48%. Sedangkan dari faktor responsiveness responden yang menjawab setuju sebanyak 20 responden dengan persentase 20 %, ragu-ragu sebanyak 36 dengan persentase 36%, dan tidak setuju sebanyak 44 responden dengan persentase 44%. Kemudian dari faktor Assurance, responden yang menjawab setuju sebanyak 25 responden dengan persentase 25%, menjawab ragu-ragu 34 responden dengan persentase 34%, dan tidak setuju sebanyak 42 dengan persentase 41 %.

Lalu dari faktor empathy responden yang menjawab setuju sebanyak 27 responden dengan persentase sebesar 27 %, ragu-ragu 32 responden dengan persentase 32%, dan tidak setuju sebanyak 41 responden dengan persentase sebesar 41%. Sedangkan untuk tingkat pelayanan responden menjawab setuju sebanyak 59 responden dengan persentase sebesar 59%, ragu-ragu sebanyak 28 responden dengan persentase 28%, dan tidak setuju sebanyak 13 responden dengan persentase sebesar 13%. Sehingga dari hasil rekapitulasi keseluruhan questioner ternyata mayoritas responden 37% menilai tidak setuju, dan diikuti setuju 32%, dan ragu-ragu 32% .

5.3 Upaya Yang Dilakukan Oleh Pihak UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan

Mandau

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan public harus menggunakan strategi-trategi agar masyarakat tidak mengeluh lagi atas pelayanan yang diberikan. Hal ini tidak terlepas dari upaya untuk meningkatkan pelayanan

agar menjadi lebih baik lagi untuk kelancaran hubungan masyarakat agar menunjang terlaksananya pelayanan yang efektif. Pelayanan yang diberikan harus santun dan ramah, karena dengan pelaksanaan pelayanan yang santun dan ramah akan membuat si wajib pajak merasa nyaman, tidak mempersulit pelayanan yang diberikan karena harus sesuai dengan prosedur, serta memberikan informasi tentang pajak restoran secara transparan dan terbuka.

UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau merupakan perpanjangan tangan dari Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis, sehingga aturan yang digunakan dalam menyampaikan pelayanan publik adalah Peraturan Bupati Bengkalis Nop. 29 Tahun 2009 tentang pelimpahan wewenang. Walaupun demikian UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau terus berusaha untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah.

Upaya yang dilakukan UPTD pendapatan daerah Kecamatan Mandau dalam meningkatkan pelayanan adalah :

1. Menerima si wajib pajak dengan ramah dan sopan, tidak berbelit-belit dalam proses pendaftaran dan pemuungutan pajak, di proses dengan cepat sehingga tidak menyita waktu si wajib pajak, serta memberikan informasi tentang pajak restoran secara terbuka.
2. Anggaran pemerintah daerah yang didapat dari masyarakat di salurkan kepada pembangunan-pembangunan daerah seperti merenovasi kantor UPTD Pendapatan Daerah, memperbaiki jalan-jalan yang rusak membangun sarana dan infrastruktur yang dibutuhkan masyarakat. Karena jika adanya pelayanan yang baik diberikan oleh pegawai maka

wajib pajak akan senang membayar pajak karena mereka sadar pajak yang mereka bayar itu adalah kebutuhan untuk mereka juga nantinya. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan pembimbing PBB di Kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Bapak Syafrudin yaitu: *“pembangunan rumah saat ini semakin berkembang yang hampir mencapai 2000 dilihat dari BPHTB dari pajak jual beli dan perkembangan yang dulunya belum merata kini sudah merata dan cukup baik dari hasil pajak tadi, seperti jalan raya, sarana umum, rumah ibadah, sekolah dan lain-lain. Dan wajib pajak itu sadar akan kebutuhan mereka sehari-hari, bahwa pajak yang mereka bayar dari mereka dan untuk mereka (hasil wawancara).*

5.4 Analisa Data

5.4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Dengan kata lain, mampu memperoleh data yang tepat dari variable yang diteliti (Simamora, 2004:172).

Menurut Masrun dalam Sugiono (2006:126) Item yang mempunyai korelasi yang positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau $r \geq 0,3$. Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3, maka

butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid. Untuk perhitungan validitas dan reliabilitas instrumen item masing-masing variabel pada penelitian yang dilakukan menggunakan program SPSS 17.0. Untuk selanjutnya peneliti membuat rekapitulasi hasil uji validitas dan reliabilitas seperti dalam Tabel XII. dibawah ini:

Tabel XII. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

variabel		r hitung	r tabel
tangibles	X1.1	0,555	valid
	X1.2	0,487	valid
	X1.3	0,460	valid
	X1.4	0,428	valid
	X1.5	0,374	valid
realiability	X2.1	0,355	valid
	X2.2	0,456	valid
	X2.3	0,540	valid
	X2.4	0,335	valid
	X2.5	0,428	valid
responsivess	X3.1	0,544	valid
	X3.2	0,649	valid
	X3.3	0,322	valid
	X3.4	0,528	valid
	X3.5	0,553	valid
assurance	X4.1	0,684	valid
	X4.2	0,595	valid
	X4.3	0,491	valid
	X4.4	0,677	valid
	X4.5	0,321	valid
Emphaty	X5.1	0,426	valid
	X5.2	0,528	valid
	X5.3	0,496	valid
	X5.4	0,585	valid
	X5.5	0,415	valid
Tingkat pelayanan	Y1.1	0,367	valid
	Y1.2	0,387	valid
	Y1.3	0,651	valid
	Y1.4	0,444	valid
	Y1.5	0,484	valid

Sumber : Data Olahan SPSS

Dari tabel di atas diketahui bahwa semua butir instrument variabel bebas (*Tangibles, Reliability, Responsivess, Assurance, Emphaty*) dan variabel terikat (tingkat pelayanan) (Y) dinyatakan valid karena $r \text{ hitung} > 0,30$. Berdasarkan nilai uji *validitas* butir instrumen seluruh variabel di atas, dapat disimpulkan bahwa data kuesioner yang peneliti gunakan dalam penelitian sudah representatif. Dalam artian mampu mengungkapkan data dan variabel yang diteliti secara tepat.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat keandalan kuesioner. Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila digunakan secara berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Asumsinya, tidak terdapat perubahan psikologis pada responden. Memang, apabila data yang diperoleh sesuai dengan kenyataannya, berapakah pun pengambilan data dilakukan, hasilnya tetap sama (Simamora, 2004:177). Suatu instrumen dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien kehandalan (*Alpha Cronbach*) sebesar 0,6 atau lebih. Jadi jika nilai reliabilitas $>$ nilai *Alpha Cronbach* (0,6), maka butir kuesioner dikatakan reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas dari data yang peneliti gunakan sebagai berikut

Tabel XIII.
Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

variabel	efisien Alpha	eterangan
<i>ngibles</i> (X_1)	521	liabel
<i>ability</i> (X_2)	566	liabel

responsive (X_3)	69	liabel
surancess(X_4)	708	liabel
aphaty (X_5)	51	liabel
ngkat pelayanan (Y)	26	liabel

Sumber : Data Olahan SPSS

Berdasarkan data dari tabel di atas menunjukkan bahwa variabel independen maupun dependen dapat dikatakan reliabel, karena nilai alphanya $> \text{Alpha cronbach } (0,60)$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data kuesioner yang peneliti gunakan dalam penelitian ini sudah representatif, dalam arti pengukuran datanya dapat dipercaya.

5.5 Analisis Regresi Berganda

Untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan yang terdiri dari tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (perhatian). Berdasarkan 100 responden yang digunakan sebagai sumber data penelitian dan dilakukan analisis statistik. Berdasarkan hasil penelitian perhitungan SPSS versi 17,0 maka, diperoleh data – data sebagai berikut:

Table XIII: Hasil Analisa Regresi Penerimaan Pajak Terhadap Varibel Bebas

**Tabel XIV.
Analisis Regresi Linear Berganda**

Coefficient

model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	12.005	1.303
Tangibles	.063	.095
Reliability	.122	.105
Responsivess	.005	.089
Assurance	.013	.085
Emphaty	.232	.096

a. Dependent variable : tingkat pelayanan

Sumber : Data olahan SPSS

Berdasarkan Tabel XIV. maka diperoleh persamaan Regresi Linier Berganda sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + bX_4 + bX_5 + e$$

Maka

$$Y = 12.005 + 0,063X_1 + 0,122 X_2 + 0,005 X_3 + 0,013 X_4 + 0,232 X_5 + e$$

Keterangan :

Hasil analisis tersebut akan diinterpretasikan sebagai berikut :

- Konstanta 12.005 berarti bahwa tingkat pelayanan akan konstan sebesar 12.005 dipengaruhi variable *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsivess* (X_3), *Assurance* (X_4), *Emphaty*(X_5).
- Koefisien regresi tangibles (X_1) sebesar 0,063 berarti variabel tangibles mempengaruhi variabel tingkat pelayanan sebesar 0,063 atau

berpengaruh positif yang artinya jika tangibles ditingkatkan 1 kali saja maka tingkat pelayanan akan meningkat sebesar 0,063. Sebaliknya jika tangibles diturunkan 1 kali saja maka tingkat pelayanan akan menurun sebesar 0,063.

- c. Koefisien regresi reliabilty (X_2) sebesar 0,122 berarti variabel reliabilty mempengaruhi variabel tingkat pelayanan sebesar 0,122 atau berpengaruh positif yang artinya jika reliabilty ditingkatkan 1 kali saja maka tingkat pelayanan akan meningkat sebesar 0,122. Sebaliknya jika reliabilty diturunkan 1 kali saja maka tingkat pelayanan akan menurun sebesar 0,122.
- d. Koefisien regresi Responsivess (X_3) sebesar 0,005 berarti variabel Responsivess mempengaruhi variabel tingkat pelayanan sebesar 0,005 atau berpengaruh positif yang artinya jika Responsivess ditingkatkan 1 kali saja maka tingkat pelayanan akan meningkat sebesar 0,005. Sebaliknya jika Responsivess diturunkan 1 kali saja maka tingkat pelayanan akan menurun sebesar 0,005.
- e. Koefisien regresi Assurance (X_4) sebesar 0,013 berarti variabel Assurance mempengaruhi variabel tingkat pelayanan sebesar 0,013 atau berpengaruh positif yang artinya jika Assurance ditingkatkan 1 kali saja maka tingkat pelayanan akan meningkat sebesar 0,013. Sebaliknya jika Assurance diturunkan 1 kali saja maka tingkat pelayanan akan menurun sebesar 0,013.

- f. Koefisien regresi Emphaty (X_5) sebesar 0,232 berarti variabel tingkat pelayanan mempengaruhi variabel tingkat pelayanan sebesar 0,232 atau berpengaruh positif yang artinya jika tingkat pelayanan ditingkatkan 1 kali saja maka tingkat pelayanan akan meningkat sebesar 0,232. Sebaliknya jika tingkat pelayanan diturunkan 1 kali saja maka tingkat pelayanan akan menurun sebesar 0,232.

Dari hasil regresi linier diatas didapatkan bahwa faktor dominan koefisien regresi dalam meningkatkan pelayanan adalah faktor emphaty yakni sebesar 0,232%.

5.6 Uji Asumsi Klasik

Model regresi selanjutnya diuji keefektifannya dengan menggunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heterokedastisitas.

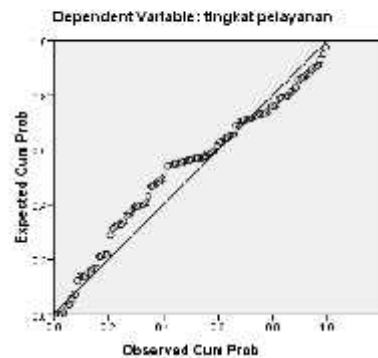
5.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dengan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2005:83). Hasil uji normalitas dapat dilihat pada grafik plot sebagai berikut:

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada grafik plot sebagai berikut:

Gambar 3 : Uji Normalitas

Normal F-P Plot of Regression Standardized Residual



Dari grafik tersebut tampak bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas yang berarti data telah terdistribusi normal.

5.6.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel XV. sebagai berikut :

Tabel XV.
Uji Multikolinearitas
Coefisien

Model	Collinearity statistics	
	Tolerance	F
constant)	0,83	08
	0,55	59
	0,38	83
	0,77	39
	0,11	50

Sumber : Data olahan SPSS

Pengujian nilai multikolinearitas dilakukan dengan melihat (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) VIF (*variance inflation factor*). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan nilai VIF > 10.

Dari hasil pengujian diatas, dapat dilihat bahwa angka *tolerance* pada tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy > 0,10 dan VIF-nya < 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas diantara variabel penelitian.

5.6.3 Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t -1 (sebelumnya model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi). Uji autokorelasi dilakukan

dengan menggunakan uji Durbin Watson, apabila D-W terletak antara -2 sampai +2 , maka tidak ada autokorelasi (Santoso, 2002: 219).

Hasil dari uji Autokorelasi dapat dilihat pada tabel XVI. sebagai berikut :

**Tabel XVI.
Uji Autokorelasi**

Model Summary ^b		
Model	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	1.634	.965

a. Predictors: (Constant), tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy

b. Dependent Variable: tingkat pelayanan

Sumber : Data olahan SPSS

Berdasarkan tabel XVI. diatas, diketahui bahwa nilai DW sebesar .965 Angka DW tersebut berada diantara -2 sampai +2 yang berarti tidak terjadi autokorelasi.

Yang ketentuan tersebut adalah sebagai berikut :

- d. Apabila angka DW dibawah -2 maka ada autokorelasi positif.
- e. Apabila angka DW diantara -2 sampai +2 maka tidak ada autokorelasi.
- f. Apabila angka DW diatas +2 berarti ada autokorelasi negative.

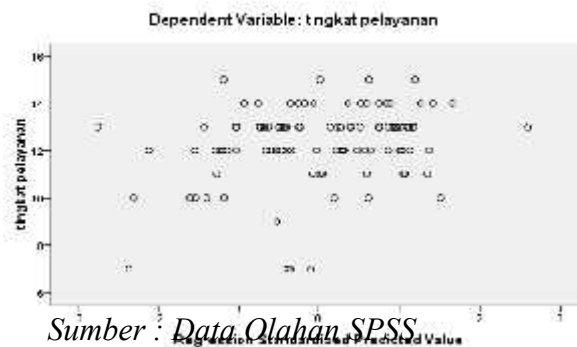
5.6.4 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas

menurut Ghozali (2005:105) dapat dilihat dari *Scatterplot* antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur, maka telah terjadi heterokedastisitas. Sebaliknya jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Hasil dari uji heterokedastisitas dapat dilihat pada grafik *scatterplot* berikut ini :

Gambar 4. Uji Heterokedastisitas



Sumber : Data Olahan SPSS

Dari grafik *scatterplot* diatas, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tidak membentuk pola tertentu atau tidak teratur. Hal ini mengindikasikan tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak dipakai.

5.7 Koefisien Determinasi (R)

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS 17.00 *for windows*, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel XVII.
Koefisien Determinasi**

Model Summary ^b			
Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.570 ^a	.473	.424

a. Predictors: (Constant), Tangibles, Reliability, Responsivess, Assurance, Emphaty

b. Dependent Variable: Tingkat Pelayanan

Sumber: Data Olah SPSS

Berdasarkan tabel diatas diperoleh R atau koefisien determinasi yang disesuaikan adalah 0,570. Hal ini berarti 57% variasi atau perubahan dalam tingkat pelayanan dapat dijelaskan *Tangibles* ,*Reliability*, *Responsivess*, *Assurance*, *Dan Emphaty* Sedangkan sisanya besar 43% dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

5.8 Uji F (F Test)

Uji F digunakan untuk menguji apakah semua variabel bebas secara bersama-sama (Simultan) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

Tabel XVIII.: Uji F

ANOVA(b)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.733	5	3.947	12.479	.004 ^a
	Residual	250.857	94	2.669		
	Total	270.590	99			

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangibles, Responsivess, Reliability, Assurance

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.733	5	3.947	12.479	.004 ^a
	Residual	250.857	94	2.669		
	Total	270.590	99			

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangibles, Responsivess, Reliability, Assurance

b. Dependent Variable: Tingkat Pelayanan

Dari tabel xviii. dengan menggunakan program SPSS versi 17.0 diperoleh nilai F hitung berdasarkan hasil perhitungan SPSS sebesar 12.479. untuk F tabel adalah dengan menentukan besarnya dk pembilang dan df penyebut. df pembilang di peroleh dari melihat besarnya variable bebas adalah 5. Sedangkan df penyebut diperoleh dari $N - \text{Jumlah variable bebas} - 1 = 100 - 5 - 1 = 94$.

Dari daftar distribusi F dengan df pembilang 5 dan penyebutnya 94 dengan $\alpha 0,05$ atau signifikan 5% diperoleh angka F hitung = $12,479 > 2,31$ F tabel dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa diduga variabel bebas (tangibles, reliability, responsivess, assurance, dan emphaty) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

5.9. Uji t (Kolerasi Persial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variable bebas terhadap variable terikat secara individual. Berdasarkan perhitungan SPSS maka dapat diketahui hasil analisis koefisien regresi dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel XVIII. : Uji t

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
1 (Constant)	9.214	.000
Tangibles	-.667	.506
Reliability	2.157	.003
Responsivess	2.059	.002
Assurance	-.150	.881
Emphaty	2.417	.004

a. Dependent Variable: Tingkat Pelayanan

Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t table digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variable bebas terhadap variable terikat secara individual atau persial. Untuk menganalisa pengaruh masing-masing variable bebas maka, dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Berdasarkan tabel Variabel Tangibles diperoleh T_{hitung} sebesar $-0,667 <$ dari T_{tabel} sebesar 1,98 maka dapat disimpulkan bahwa variabel tangibles tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap tingkat pelayanan.
2. Variabel Reliability diperoleh T_{hitung} sebesar $2,15 >$ dari T_{tabel} sebesar 1,98, maka dapat disimpulkan bahwa variabel reliability terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Variabel tingkat pelayanan.
3. Variabel Responsivess diperoleh T_{hitung} sebesar $2,05 >$ dari T_{tabel} sebesar 1,98 maka dapat disimpulkan bahwa variabel responsivess terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Variabel tingkat pelayanan.

4. Variabel Assurance diperoleh T_{hitung} sebesar $-0,150 <$ dari T_{tabel} sebesar 1,98 maka dapat disimpulkan bahwa variabel assurance tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Variabel tingkat pelayanan.
5. Variabel Emphaty diperoleh T_{hitung} sebesar $2.417 >$ dari T_{tabel} sebesar 1,98 maka dapat disimpulkan bahwa variabel emphaty terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Variabel tingkat pelayanan.

Melalui tingkat signifikansi pada α 0,05, karena hipotesis dua sisi maka tingkat alpha menjadi 0,025

- a. Berdasarkan tabel 5 untuk *tangibles* (X_1) dengan signifikan $0,506 >$ 0,05 sehingga terbukti bahwa variabel *tangibles* secara signifikan tidak berpengaruh terhadap tingkat pelayanan.
- b. Berdasarkan tabel 5. untuk *Reliability* (X_2) dengan signifikan $0,003 >$ 0,05 sehingga terbukti variabel *Reliability* secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat pelayanan
- c. Berdasarkan tabel 5. untuk *responsivess* (X_3) dengan signifikan $0,002 >$ 0,05 sehingga terbukti variabel *Responsivess* secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat pelayanan.
- d. Berdasarkan tabel 5 untuk *assurance* (X_4) dengan signifikan $0,881 >$ 0,05 sehingga terbukti bahwa variabel *assurance* secara signifikan tidak berpengaruh terhadap tingkat pelayanan.
- e. Berdasarkan tabel 5. untuk *emphaty* (X_5) dengan signifikan $0,004 >$ 0,05 sehingga terbukti variabel *emphaty* secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat pelayanan.

Dari semua tabel statistik dari uji korelasi, koefisien determinan (*R Square*), tabel coefficients (regresi linear berganda) uji simultan dan uji persial) diperoleh bahwa faktor reliability,ressponsivess, dan emphaty yang memiliki signifikan dan memiliki hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan faktor tangibles, ,assurance, tidak memiliki signifikan atau tidak ada hubungan terhadap variabel dependen.

Hal ini dikarenakan memang variabel reliability,responsivess,dan emphaty berdasarkan penelitian kualitatif diatas pihak UPTD pendapatan daerah Kecamatan Mandau, bahwa pelayanan yang diberikan pegawai sopan, ramah, dan santun dan pegawai dalam melayani memberikan rasa adil kepada setiap masyarakat juga berpenampilan menarik.

Sedangkan Variabel tangibles, dan assurance tidak memiliki hubungan, oleh karena itu perlu adanya peningkatan faktor tangibles (bukti fisik) berupa sarana dan prasarana kantor mulai dari meja, kursi, kursi tunggu, komputer, printer, alat ATK dan sebagainya. Dan juga pada faktor assurance (jaminan) bahwa pegawai tidak dapat menjamin pelayanan yang mereka berikan dapat diselesaikan secara tuntas atau dengan segera.

Dari factor tangibles diharapkan kepada kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau untuk dapat memperhatikan kelayakan sarana dan prasarana yang ada di kantor UPTD Pendapatan Daerah demi kenyamanan dan kelancaran proses pelayanan publik.

Dari faktor assurance sebaiknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu pasti sehingga masyarakat tidak dibuat menunggu dengan

sesuatu yang tidak pasti kapan akan selesainya urusan yang mereka inginkan.

Sehingga dari itu lebih meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk membayar pajak.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan di Kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau maka penulis menarik kesimpulan dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yang dibahas pada Bab awal untuk itu peneliti merumuskan sebagai berikut:

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan di Kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau, sesuai dengan hasil rekapitulasi keseluruhan Questioner pada tabel 5.11 hal , yaitu yang menjawab setuju sebanyak 32% ,yang ragu-ragu 32% dan yang menjawab tidak setuju 37% , mayoritas responden menjawab tidak setuju dikarenakan faktor –faktor yang mempengaruhi kurangnya tingkat pelayanan dipengaruhi oleh faktor tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Dilakukannya uji validitas yaitu untuk mengukur tingkat keabsahan suatu butir pertanyaan dari quetioner dan didapatkan hasil dari semua butir pertanyaan dinyatakan valid atau $> 0,30$ (lebih dari 0,30). Dari hasil penelitian didapatkan hasil regresi linier dari setiap variabel mulai dari variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy nilainya lebih dari ($>$) 0,30 sehingga semua data dinyatakan valid.

Dilakukannya uji reliabilitas dimana uji reliabel adalah untuk mengukur tingkat keandalan suatu butir pertanyaan dari quetioner dan didapatkan hasil dari semua butir pertanyaan dinyatakan reliabel atau $> 0,60$ (lebih dari 0,60). Kemudian dari hasil penelitian regresi linier didapatkan bahwa setiap variabel memiliki nilai *Alpha cronbach* sebesar 0,621 , 0,666 , 0,669 , 0,708 , 0,651 , 0,626 yakni lebih besar dari pada 0,60 jadi setiap variabel datanya dinyatakan reliabel.

Rumus Regresi Linier berganda :

$$1. Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + bX_4 + bX_5 + e$$

Dimana diperoleh hasil regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 12.005 + 0,063X_1 + 0,122 X_2 + 0,005 X_3 + 0,013 X_4 + 0,232 X_5 + e$$

Hasil analisis tersebut akan diinterpretasikan sebagai berikut :

- g. Konstanta 12.005 berarti bahwa tingkat pelayanan akan konstan sebesar 12.005 dipengaruhi variable *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsivess* (X_3), *Assurance* (X_4), *Emphaty*(X_5).
- h. Koefisien regresi tangibles (X_1) sebesar 0,063 berarti variabel tangibles mempengaruhi variabel tingkat pelayanan sebesar 0,063 atau berpengaruh positif yang artinya jika tangibles ditingkatkan 1 kali saja maka tingkat pelayanan akan meningkat sebesar 0,063 Sebaliknya jika tangibles diturunkan 1 kali saja maka tingkat pelayanan akan menurun sebesar 0,063
- i. Koefisien regresi reliabilty (X_2) sebesar 0,122 berarti variabel reliabilty mempengaruhi variabel tingkat pelayanan sebesar 0,122 atau

berpengaruh positif yang artinya jika reliabilty ditingkatkan 1 kali saja maka tingkat pelayanan akan meningkat sebesar 0,122 Sebaliknya jika reliabilty diturunkan 1 kali saja maka tingkat pelayanan akan menurun sebesar 0,122

- j. Koefisien regresi Responsivess (X_3) sebesar 0,005 berarti variabel Responsivess mempengaruhi variabel tingkat pelayanan sebesar 0,005 atau berpengaruh positif yang artinya jika Responsivess ditingkatkan 1 kali saja maka tingkat pelayanan akan meningkat sebesar 0,005 Sebaliknya jika Responsivess diturunkan 1 kali saja maka tingkat pelayanan akan menurun sebesar 0,005
- k. Koefisien regresi Assurance (X_4) sebesar 0,013 berarti variabel Assurance mempengaruhi variabel tingkat pelayanan sebesar 0,013 atau berpengaruh positif yang artinya jika Assurance ditingkatkan 1 kali saja maka tingkat pelayanan akan meningkat sebesar 0,013 Sebaliknya jika Assurance diturunkan 1 kali saja maka tingkat pelayanan akan menurun sebesar 0,013
- l. Koefisien regresi Emphaty (X_5) sebesar 0,232 berarti variabel tingkat pelayanan mempengaruhi variabel tingkat pelayanan sebesar 0,232 atau berpengaruh positif yang artinya jika tingkat pelayanan ditingkatkan 1 kali saja maka tingkat pelayanan akan meningkat sebesar 0,232 Sebaliknya jika tingkat pelayanan diturunkan 1 kali saja maka tingkat pelayanan akan menurun sebesar 0,232.

Berdasarkan hasil regresi linier berganda diketahui besarnya sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat, yaitu yang paling dominan pengaruhnya adalah variabel Emphaty dengan besar persentasenya 0,232%.

2. Dari hasil uji determinasi diperoleh $r = 0,570$. karena $r \neq 0$, artinya terdapat hubungan yang positif antara variable X dan variable Y . Dari uji R Square atau koefisien determinan diperoleh nilai 0,570 atau 57%, ini berarti 57% bahwa variable bebas bisa dijelaskan pengaruhnya oleh variable terikat sedangkan sisanya sebesar 43 % dijelaskan oleh variabel atau sebab lain yang tidak diketahui.

3. Dari uji ANOVA atau F test diperoleh nilai F (hitung) sebesar 12,479 dan F (table) sebesar 3,25. Dari tabel anova diperoleh df pembilang diperoleh dari melihat besarnya variable bebas adalah 5. Sedangkan df penyebut diperoleh dari $N - \text{Jumlah variable bebas} - 1 = 100 - 5 - 1 = 94$. Dari daftar distribusi F dengan df pembilang 5 dan penyebutnya 94 dengan $\alpha 0,05$ atau signifikan 5% Karena $F (\text{hitung}) < F \text{ table} (12,479 < 2,31)$ ini berarti di duga variabel independen terhadap variabel dependen dapat diterima.

4. Dari uji kolerasi persial (uji t) diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,98.

Melalui tingkat signifikansi pada $\alpha 0,05$, karena hipotesis dua sisi maka tingkat alpha menjadi 0,025

- f. Berdasarkan tabel 5 untuk *tangibles* (X_1) dengan signifikan $0,506 > 0,05$ sehingga terbukti bahwa variabel *tangibles* secara signifikan tidak berpengaruh terhadap tingkat pelayanan.
- g. Berdasarkan tabel 5. untuk *Reliability* (X_2) dengan signifikan $0,003 > 0,05$ sehingga terbukti variabel *Reliability* secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat pelayanan
- h. Berdasarkan tabel 5. untuk *responsivess* (X_3) dengan signifikan $0,002 > 0,05$ sehingga terbukti variabel *Responsivess* secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat pelayanan.
- i. Berdasarkan tabel 5 untuk *assurance* (X_4) dengan signifikan $0,881 > 0,05$ sehingga terbukti bahwa variabel *assurance* secara signifikan tidak berpengaruh terhadap tingkat pelayanan.
- j. Berdasarkan tabel 5. untuk *emphaty* (X_5) dengan signifikan $0,004 > 0,05$ sehingga terbukti variabel *emphaty* secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat pelayanan.

Dimana diantara variabel *tangibles*,*reliability*,*responsivess*,*assurance*, dan *emphaty* faktor *reliability*,*responsivess*, dan *emphaty* lah yang memiliki pengaruh yang significant terhadap tingkat pelayanan sedangkan faktor *tangibles*, dan *assurance* tidak terdapat pengaruh yang significant terhadap tingkat pelayanan.

6.2. Saran

Setelah memperhatikan hasil-hasil penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran bagi UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau dan Masyarakat Sebagai Wajib Pajak, adapun beberapa saran berikut :

1. Diharapkan kepada pihak UPTD Pendapatan Daerah beserta pihak yang terkait untuk bisa mempertahankan dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi meningkatnya tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar kedepannya lebih efektif, yakni cepat, transparan, dan pasti dalam proses pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat senang membayar pajak.
2. UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau hendaknya menggunakan strategi-strategi, dengan pelaksanaan pelayanan yang santun dan ramah akan membuat si wajib pajak merasa nyaman, tidak mempersulit pelayanan yang diberikan karena harus sesuai dengan prosedur, serta memberikan informasi secara transparan dan terbuka agar masyarakat tidak merasa bingung dengan proses pelayanan yang ada di Kantor UPTD Pendapatan dan mengeluh lagi atas pelayanan yang diberikan. Hal ini tidak terlepas dari upaya untuk meningkatkan pelayanan agar menjadi lebih baik lagi untuk kelancaran hubungan masyarakat untuk menunjang terlaksananya pelayanan yang efektif.
3. Wajib Pajak khususnya wajib pajak PBB disarankan agar senantiasa mematuhi peraturan dan ketentuan tentang pembayaran pajak yang telah ditetapkan pada waktunya dan tidak menunda pembayaran dalam setiap pertahunnya. Partisipasi pembayaran pajak adalah wujud keikutsertaan dalam

mendukung suksesnya pembangunan daerah dan penyelenggaraan pemerintah yang aman, tertib, dan lancar, karena pajak itu merupakan kebutuhan kita juga jika kita rajin membayar pajak maka kita juga yang menikmati fasilitasnya.

4. Diharapkan kepada kantor Dinas pendapatan Daerah Bengkalis harus lebih memperhatikan keadaan Kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau, karena walaupun UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau merupakan kantor perpanjangan tangan, kantor tersebut juga seharusnya diperhatikan sarana infrastrukturnya maupun fasilitas perlengkapan pendukungnya. Sehingga dengan itu masyarakat akan merasa senang dan nyaman membayar pajak di kantor UPTD Pendapatan Daerah dan dengan itu menambah pendapatan atau pajak daerah.
5. Bagi penulis yang lebih lanjut, penelitian yang belum terasa tuntas pada penelitian ini dapat dilanjutkan

DAFTAR PUSTAKA

Al Quran

Ali, Muhammad, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern*, Pustaka Amani, Jakarta, 2000.

Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, Rinaka Cipta. Jakarta. 2003.

Ghazali, Imam, *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2006.

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, BPFE, Yogyakarta.

Maediasmo, *Perpajakan Edisi Revisi 2009*, Andi, Yogyakarta, 2009.

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara Jakarta, 2010.

Pasolong Harbani, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung, 2010.

Ridwan , *Pengantar Statistika Sosial*, Alfabeta, Bandung , 2009.

Riduwan, Rusyana Adun, Enas, *Cara Mudah Belajar SPSS 17.0 dan Aplikasi Statistik Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2011.

Samodra Wibawa, *Administrasi Negara Isu-isu Kontemporer*, Graha Ilmu, Yogyakarta , 2009.

Sarwono Jonathan, *SPSS 16*, Andi, Yogyakarta , 2009.

Siagian Sondang P, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta , 2002.

Simamora, Bilson, *Riset Falsafah, Teori dan Aplikasi.*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2004

Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung , 2005.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung 2006.

Sulaiman, Wahid, *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*, Andi, Yogyakarta 2009.

Waluyo, *Perpajakan Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta, 2011.

Nurrahma Ulfa, *Factor – Factor yang Mempengaruhi Meningkatnya Penerimaan Pajak Restoran di UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau*, 2012.

Yuliarmi, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*, 2010.

Undang-Undang Tentang Pemerintah Daerah No. 32 Tahun 2004.

Peraturan Bupati Bengkalis Nop.29 tahun 2009 Tentang Pelimpahan Wewenang Pelayanan Perizinan dan non Perizinan kepada badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkalis.

QUESTIONER PENELITIAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT PELAYANAN DI KANTOR UPTD PENDAPATAN DAERAH KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS

IDENTITAS PENELITIAN :

Nama : Fina Erfiyanti
Nim : 10975005731
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas : Uin Sultan Syarif Kasim Riau

1. Questioner ini semata-mata bertujuan untuk penelitian ilmiah, serta pengisian terhadap pertanyaan ini tidak akan memberi pengaruh kepada bapak/ibu.
2. Mohon mengisi pertanyaan ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Bubuhkan tanda check list (v) pada salah satu alternatif jawaban yang dipilih.
4. Terima kasih atas kesediaan bapak/ibu untuk mengisi Questioner ini.

A. Tangibles (Bukti fisik)

1. Peralatan yang ada di Kantor UPTD memadai, baik dan layak digunakan dalam melakukan kegiatan pelayanan .
 - a. Setuju
 - b. Ragu – Ragu
 - c. Tidak Setuju

2. Selalu tersedianya perlengkapan (pulpen,pensil,dll) di kantor UPTD pendapatan Daerah saat melakukan pelayanan.
 - a. Setuju
 - b. Ragu – Ragu
 - c. Tidak Setuju
3. Fasilitas ruang tunggu di kantor UPTD Pendapatan Daerah nyaman dan memadai.
 - a.Setuju
 - b. Ragu – Ragu
 - c. Tidak Setuju
4. Kantor UPTD Pendapatan memiliki kecanggihan teknologi dalam melakukan pelayanan publik.
 - a Setuju
 - b. Ragu – Ragu
 - c. Tidak Setuju
5. Adanya kejelasan informasi merata bagi setiap kalangan masyarakat dalam melakukan pelayanan.
 - a. Setuju
 - b. Ragu – Ragu
 - c.. Tidak Setuju

B. Reliability (Keandalan)

1. Keberadaan pegawai siap setiap saat diperlukan pada waktu kegiatan pelayanan dilaksanakan.
 - a.Setuju
 - b. Ragu – Ragu
 - c. Tidak setuju
2. Pegawai tepat waktu dalam melayani masyarakat.
 - a. Setuju
 - b. Ragu – Ragu
 - c. Tidak Setuju
3. Pelayanan pegawai sama rata tidak membedakan masyarakat yang satu dengan lainnya.
 - a. Setuju
 - b. Ragu – Ragu
 - c. Tidak Setuju
4. Pelayanan yang diberikan bersifat transparan (terbuka bagi masyarakat).
 - a. Setuju
 - b. Ragu – Ragu
 - c. Tidak Setuju
5. Pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat sesuai dengan yang diharapkan, yakni ramah,dan santun.
 - a. Setuju
 - b. Ragu – Ragu

- c. Tidak Setuju

C. Responsiveness (Ketanggapan)

1. Pegawai cepat tanggap atas keluhan masyarakat
 - a. Setuju
 - b. Ragu – Ragu
 - c. Tidak Setuju
2. Pegawai tanggap terhadap masalah yang dihadapi masyarakat
 - a. Setuju
 - b. Ragu – Ragu
 - c. Tidak Setuju
3. Pegawai selalu merespon keluhan yang dialami oleh masyarakat
 - a. Setuju
 - b. Ragu – Ragu
 - c. Tidak Setuju
4. Pegawai disiplin datang tepat pada waktunya melakukan tugasnya melayani masyarakat.
 - a. Setuju
 - b. Ragu – Ragu
 - c. Tidak Setuju
5. Pegawai selalu memberikan informasi yang jelas saat melakukan pelayanan.
 - a. Setuju
 - b. Ragu – Ragu
 - c. Tidak Setuju

D. Assurance (Jaminan)

1. Pegawai ramah, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan
 - a. Setuju
 - b. Ragu – Ragu
 - c. Tidak Setuju
2. Pegawai mampu memberikan penjelasan atau komunikasi yang baik kepada masyarakat yang dilayani.
 - a. Setuju
 - b. Ragu – Ragu
 - c. Tidak Setuju
3. Pegawai mampu meyakinkan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan dengan tuntas.
 - a. Setuju
 - b. Ragu – Ragu

c. Tidak Setuju

4. Pegawai memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan dan keluhan masyarakat.

- a. Setuju
- b. Ragu – Ragu
- c. Tidak Setuju

5. Pegawai mampu meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat sehingga masyarakat senang membayar pajak di UPTD Pendapatan.

- a. Setuju
- b. Ragu – Ragu
- c. Tidak Setuju

E. Emphaty (Perhatian)

1. Pegawai bersikap penuh perhatian dalam melakukan pelayanan.

- a. Setuju
- b. Ragu – Ragu
- c. Tidak Setuju

2. Pegawai memberikan rasa adil kepada setiap masyarakat.

- a. Setuju
- b. Ragu – Ragu
- c. Tidak Setuju

3. Pegawai berpenampilan rapi dan menarik dalam memberikan pelayanan.

- a. Setuju
- b. Ragu – Ragu
- c. Tidak Setuju

4. Pegawai konsisten bersikap sopan terhadap masyarakat dalam melakukan pelayanan publik.

- a. Setuju
- b. Ragu – Ragu
- c. Tidak Setuju

5. Pegawai mengutamakan kepentingan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

- a. Setuju
- b. Ragu – Ragu
- c. Tidak Setuj

F. Tingkat Pelayanan

1. Meningkatnya tingkat pelayanan didukung oleh faktor tangibles (Bukti Fisik).
 - a. Setuju
 - b. Ragu-Ragu
 - c. Tidak setuju
2. Meningkatnya tingkat pelayanan didukung oleh faktor reliability (Keandalan).
 - a. Setuju
 - b. Ragu-Ragu
 - c. Tidak Setuju
3. Meningkatnya tingkat pelayanan didukung oleh faktor responsiveness (Ketanggapan).
 - a. Setuju
 - b. Ragu-Ragu
 - c. Tidak Setuju
4. Meningkatnya tingkat pelayanan didukung oleh faktor assurance (Jaminan).
 - a. Setuju
 - b. Ragu-Ragu
 - c. Tidak Setuju
5. Meningkatnya tingkat pelayanan didukung oleh faktor empathy (Perhatian).
 - a. Setuju
 - b. Ragu-Ragu
 - c. Tidak Setuju

